



Rapport d'avancement des groupes de travail

Mars 2008

Afin de mener à bien sa mission de professionnalisation des pratiques de la convivialité en entreprise, l'association organise des groupes de travail avec ses adhérents. En travaillant directement avec les acteurs de l'entreprise (DRH, Dircom, consultants... et toute autre personne se sentant concernée), elle adapte ses outils et méthodes aux réalités de l'entreprise (contraintes, enjeux et perspectives). Le choix des thèmes des groupes de travail est établi en fonction des problématiques des entreprises. Par exemple, le groupe de travail sur l'argumentaire est né de la difficulté de convaincre l'entreprise de mener une démarche convivialité.

En pratique, les groupes se réunissent environ une demi-journée tous les deux mois. A partir de ses réflexions et de son expérience, chacun apporte sa contribution.

Véritables laboratoires, ces réunions sont des moments d'échanges où chacun apporte enthousiasme et implication.

Depuis mai 2007, 8 groupes de travail sont animés par notre association 33 personnes.

N°1 : Proposer une définition de la convivialité et créer un autodiagnostic

N°2 : Créer un argumentaire pour encourager la convivialité

N°3 : Créer la bibliothèque d'actions et d'activités conviviales

N°4 : Créer un prix à l'usage de l'humour en entreprise

N°5 : Publier « Les miscellanées de la convivialité »

N°6 : Professionnaliser le référentiel de la convivialité

N°7 : Créer l'Observatoire de la Convivialité au Travail (OCT)

N°8 : Définir la démarche convivialité

Voici la liste des groupes de travail ainsi que leur état d'avancement :

N° 1 : Proposer une définition de la convivialité et créer un autodiagnostic

Echéance : terminé

Résultat : conception d'un référentiel (première version) et d'une grille d'autodiagnostic

Consultation : réservée aux adhérents

N°2 : Créer un argumentaire pour encourager la convivialité

Echéance : terminé

Résultat : identification des 10 enjeux de la convivialité au travail et élaboration d'un argumentaire qui répond à 13 idées reçues.

Consultation : réservée aux adhérents

N° 3 : Créer la bibliothèque d'actions et d'activités conviviales

Echéance : terminé

Résultat : mise en ligne d'une bibliothèque de plus de 250 actions conviviales

Consultation : libre d'accès sur www.printempsdelaconvivialite.com

N°4 : Créer un prix à l'usage de l'humour en entreprise

Etat : annulé (sujet sans doute trop sérieux...)

N°5 : Publier « Les miscellanées de la convivialité »

Echéance : fin 2008

Résultat : première version jeudi 20 mars 2008

N°6 : Professionnaliser le référentiel de la convivialité

Echéance : jeudi 20 mars 2008

Résultat : référentiel en cours de validation pour publication au Journal Officiel en mai 2008

N°7 : Créer l'Observatoire de la Convivialité au Travail (OCT)

Echéance : fin 2008

Résultat : conception d'un questionnaire à remplir par les salariés

N°8 : Définir la démarche convivialité

Echéance : jeudi 20 mars 2008

Résultat : guide de mise en œuvre de la démarche convivialité

Consultation : réservée aux adhérents.

Groupe de travail n°1

« Créer un référentiel et un autodiagnostic de la convivialité »

1) Les missions du groupe de travail n°1

Créer le référentiel de la convivialité pour en déduire une grille d'analyse : « Mon entité est-elle conviviale ? » et une grille d'autodiagnostic.

2) 14 participants aux réunions

- Brigitte Bailhé, BBQM
- Stéphanie Baticle, Office Dépôt
- Anne-Marie Bellis, Bull
- Claire Bernheim, Office Dépôt
- Marie-Claude Dupont, Pari Mutuel
- Annabel Dassonville, Etnos
- Aurélie Giraud, Beauté Prestige International
- Laurence Jlidi, Amadeus
- Sybille Lavelle, Negocia- Advancia
- Anne Leguen, Espace Conseils – DRH - Conseil Général 92
- Jeanne Lethielleux, Euriware
- Marie-Paule Ricordel, Orange Groupe
- Evelyn Thomann, AFNOR
- Gérard Toussaint, Icade

Animateurs :

- Philippe Détrie, Le Printemps de la convivialité
- Camille Desmettre, Le Printemps de la convivialité

3) Méthode de travail

a. Élaboration du référentiel

- Définir ce que sont la convivialité et les termes utilisés
- Elaborer un premier référentiel à partir du document Printemps de la Convivialité, des études d'opinion interne, d'autres référentiels ou de chartes de déontologie
- Test du projet de référentiel et du questionnaire dans nos entités en juillet et août auprès d'un échantillon de 5-10 collaborateurs, dont les DRH et Dircom. Les deux documents arrivent dans les prochains jours.
- Réunion du groupe
- Présentation auprès des participants à la convention du Printemps de la convivialité du jeudi 27 septembre matin
- Le faire valider par le conseil d'administration du Printemps de la convivialité
- Publier et communiquer largement

b. Possibilité de lancer ensuite un autre groupe de travail sur l'élaboration des modalités de mise en œuvre du référentiel : attitudes, comportements, outils managériaux, ...

4) Résultats

Définition revue par le groupe de travail n°2

La convivialité en entreprise est un état d'esprit et une démarche qui favorisent le bien-vivre ensemble au travail.

La convivialité est :

- par nature
 - libre, ouverte, volontaire
 - chaleureuse, plaisante, positive, animée
 - simple, légère, spontanée, avec le minimum de contraintes
 - respectueuse
- par construction
 - ouverte à tous, sans exclusive
 - non hiérarchique, informelle, non imposée
 - adaptée au contexte
 - pouvant s'intégrer dans la culture d'entreprise
 - s'inscrivant dans la durée.

LE DIAGNOSTIC CONVIVIALITÉ

25 février 2008

Questionnaire pour le collaborateur

Ce questionnaire est anonyme. La confidentialité de vos réponses est garantie par l'association du Printemps de la convivialité à qui votre entité a confié la réalisation de cette étude. **Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse : c'est votre opinion qui nous intéresse.**

Nous vous remercions de répondre le plus sincèrement et le plus spontanément possible.

Pour chacune des affirmations suivantes, merci d'indiquer si vous êtes : tout à fait d'accord, assez d'accord, pas vraiment d'accord ou pas du tout d'accord.

En général dans mon entreprise (remplacer entreprise par le nom de l'entité étudiée)

1. L'ambiance est bonne
2. Les personnes sont sympathiques
3. On se dit « bonjour »
4. Je me sens à l'aise quand je rencontre un dirigeant
5. Les locaux sont agréables (cf. Engagement 15 – du groupe de travail n°6)
6. Notre Direction attache de l'importance à la convivialité (cf. E1, 2 et 3)
7. Notre Direction montre l'exemple pour améliorer la convivialité (E3)
8. L'entreprise se donne les moyens pour améliorer la convivialité (E4, 6)
9. L'entreprise réagit quand il y a une mauvaise ambiance (E5)
10. Je suis informé(e) des actions et activités menées pour améliorer la convivialité de l'entreprise (question à poser si au moins une action a été lancée) (E2)
11. J'ai plaisir à venir travailler

Dans mon service

12. Les relations avec mes collègues sont bonnes
13. Lorsque j'arrive, je dis « bonjour » à tous les collègues
14. Je contribue chaque jour à la convivialité de mon service
15. Je peux proposer des actions pour améliorer la convivialité (E14)
16. Mon espace de travail est agréable (E15)
17. Mon responsable est disponible
18. Mon responsable me considère
19. Mon responsable attache de l'importance à la convivialité de notre service
20. Mon responsable développe la convivialité au sein de notre service (E16)

Les autres services

21. Les relations avec les autres services sont bonnes
22. Il y a suffisamment de rencontres organisées entre les différents services
23. Les relations entre Direction et partenaires sociaux (ou préciser CE, DP) sont respectueuses

En conclusion

24. Globalement dans l'entreprise, l'ambiance s'est améliorée depuis un an (E19 et 20)

Quelle est votre appréciation globale de l'ambiance ?

Notez de 0 à 10, 10 étant la meilleure note.

Dans votre entreprise ___/10

Dans votre service ___/ 10

2. Avez-vous des remarques ou suggestions sur l'ambiance au travail ?

3. Signalétique

Vous êtes :

- Homme
- Femme

Ancienneté dans le service : < 1 an, de 1 à 3 ans, plus de 3 ans

Responsabilité d'encadrement : oui, non

Dans quel service ou quel site travaillez-vous ? (à renseigner selon l'entreprise)

Base de données

Quelle est la taille de votre entreprise en France ?

- Moins de 10 personnes
- De 11 à 50 personnes
- De 51 à 200 personnes
- De 201 à 500 personnes
- De 501 à 1000 personnes
- De 1001 à 3000 personnes
- De 3001 à 5000 personnes
- De 5001 à 10 000 personnes
- Plus de 10 000 personnes

Secteur d'activité ?

- Informatique / électronique / téléphonie
- Aéronautique / automobile / pièces détachées / mécanique
- Textile / confection
- Bâtiment / électricité / équipement industriel
- Santé / pharmacie
- Transport / logistique / sous-traitance
- Loisirs / maison / divers
- Distribution / e-commerce
- Imprimerie / Sérigraphie
- Services
- Agriculture/ plantes / agro-alimentaire
- Autres (préciser).....

+ Trois questions

1. Homme - Femme
2. Ancienneté dans le service : < 1 an, de 1 à 3 ans, plus de 3 ans
3. Responsabilité d'encadrement : oui, non

+ Étudier éventuellement un regroupement en grandes fonctions : production, commercial, R&D, administratif... (ou fonctionnel – opérationnel)

Groupe de travail n°2

« Créer un argumentaire pour encourager la convivialité »

1. Les missions du groupe de travail n°2

Créer un argumentaire qui définisse les enjeux et les apports, les conditions de réussite et les réponses aux limites de la mise en œuvre d'une démarche de convivialité

2. 10 participants aux réunions

Anne-Marie Bellis, Bull

Annabel Dassonville, Etmos

Stéphane Demblans-Dechans, Dassault Aviation

Laurence Estelet, CBRE

Magalie Frenard, Orange Groupe

Jean Pierre Foucault, Onera

Pascal Malnou, Apave

Fabienne Marion, Safer

Florence Mouttapa, PSA

Laure Ouaki, CBRE

Animateurs :

Philippe Détrie, Le Printemps de la convivialité

Camille Desmettre, Le Printemps de la convivialité

3. Méthode de travail

Formaliser les enjeux et les apports d'une démarche de convivialité à partir du projet présenté au Printemps de la Convivialité et de notre réflexion

Élaborer les conditions de réussite

Élaborer 4 argumentaires pour répondre aux interrogations éventuelles des dg, de l'encadrement, de chacun et des partenaires sociaux

Tester ces trois réflexions auprès du dircom, DRH et autres membres du codir de son entité

Faire valider auprès du conseil d'administration de l'association Printemps de la Convivialité

Tester l'ensemble auprès des participants à la convention Printemps de la Convivialité du jeudi 27 septembre matin

4. Résultats

Contexte

- Un monde économique à concurrence exacerbée imposant une obligation de résultat
- Pression infinie du « toujours plus »
- Financiarisation des entreprises (court-termisme) et instrumentalisation des personnes, déshumanisation
- Des salariés exigeants sur leur qualité de vie au travail

Conséquence : des salariés inquiets, fatigués et prenant de la distance vis-à-vis de leur entreprise

Une conviction

La convivialité en entreprise favorise l'efficacité collective et le mieux-être au travail.

Apports attendus

Entreprise : favoriser la performance, respecter les personnes, développer l'esprit d'équipe, accroître l'attractivité de l'entité

Collaborateur : bénéficier d'une ambiance plus agréable au travail, retrouver la qualité de la relation humaine et créer des liens, diminuer le stress au travail, combattre l'isolement

Les conditions de réussite pour faire vivre la convivialité au travail

- faire adhérer la direction et les managers à la mise en œuvre d'une démarche de convivialité
- faire accepter à la direction que l'initiative peut venir de tous
- privilégier les actions pérennes aux actions coup de poing
- prendre en compte le contexte humain, social, culturel et économique

Les écueils à éviter

- décréter l'obligation de convivialité
- jouer de l'affectif et/ou du paternalisme
- déraper vers la familiarité voire la vulgarité
- abuser du management par la convivialité

Quelques principes d'action

- créer des espaces de convivialité
- créer des occasions de convivialité (la convivialité fait partie de la culture d'une entreprise, elle doit s'entretenir)
- associer les actions conviviales de proximité aux actions d'envergure
- s'appuyer sur des relais volontaires
- entraîner chacun : dire bonjour, laisser la porte de son bureau ouverte...

Réponses à quelques critiques

1. Ça ne sert à rien

Voir les apports attendus

2. Ça coûte cher, surtout en temps

- beaucoup d'actions quotidiennes ne coûtent que le temps d'un bonjour : la convivialité est d'abord un état d'esprit
- c'est un investissement pour les actions d'envergure : mais chacun sait que cela améliore le climat social. A contrario, une mauvaise ambiance ne prédispose pas à la motivation.

3. Ça ne se décrète pas

Tout à fait d'accord, mais il faut bien à un moment l'inciter et le concrétiser.

4. C'est impossible à mettre en œuvre, c'est utopique

Pas du tout. La preuve, des entreprises sont jugées par leurs salariés comme conviviales (cf. classement des « Great places to work for ») et sont souvent performantes.

5. C'est de la manipulation pour créer de la rentabilité

Le but n'est pas de créer l'entreprise la plus performante, mais d'améliorer le bien-vivre au travail. Cela améliorera bien sûr l'efficacité (et tant mieux !), mais aussi le bien-être des collaborateurs.

Le stress, l'absentéisme, les conflits (voire les suicides...) sont malheureusement une triste réalité. Mieux vaut agir qu'ignorer. Tout le monde en bénéficiera...

Groupe de travail n°3

« Créer la bibliothèque des 1 001 actions conviviales »

1. Les missions du groupe de travail n°3

Créer la bibliothèque des 1 001 actions conviviales au travail pour montrer la variété des pratiques et pour faciliter la recherche de nouvelles idées

2. 7 participants aux réunions

- Brigitte Bailhé, BBQM
- Magalie Frenard, Orange Groupe
- Patrick Hannedouche, Juste à temps !
- Bénédicte Joubert, Nord Nord Ouest
- Céline Jourdain, Etmos
- Magalie Millet, Inergie
- Aurélie Porée, CBRE

Animateurs :

- Philippe Détrie, Le Printemps de la convivialité
- Camille Desmettre, Le Printemps de la convivialité

3. Méthode de travail

- Concevoir la structure, le support et l'ergonomie de la bibliothèque
- Recueillir les actions conviviales à partir de la première liste existante, des contributions des membres du groupe de travail, de recherches dans les secteurs de l'hôtellerie, restauration, club de vacances...
- Publier cette bibliothèque sur le net du Printemps de la convivialité
- Définir le mode d'enrichissement de cette bibliothèque (style Wikipedia), puis étudier les modes d'animation

4. Résultats

Cible : toute personne qui cherche une idée d'action conviviale

Conception de la bibliothèque en 5 colonnes (250 actions)

Définir un préambule qui intègre les comportements « minimaux » de politesse et de courtoisie... et rappeler les objectifs de la convivialité.

1 Numéro de l'action : pas d'ordre d'importance (chronologie de saisie)

2 Thème : cela sera un critère de recherche par mot-clé

- A. accueil
- B. bien-être : détente, massage...
- C. comportement
- D. culture : peinture, musique, chant, théâtre, sculpture, photos, danse...
- E. activité ludique : jeu, création, concours...
- F. objets-cadeaux : fleurs, saveurs gourmandes...
- G. restauration : (petit-) déjeuner, dîner, pot, repas, dégustation, gastronomie...
- H. sport
- I. visites : espaces de travail, sites et monuments, portes ouvertes...

3 Action : libellé de l'action en une ligne

4 Implication des salariés : action demandant une implication des salariés en temps de préparation ou non (exemple d'un cadeau offert par l'entreprise)

5 Budget (achat extérieur, hors temps passé) par personne en €HT sur une base de 50 participants : gratuit, 0 à 5, de 5 à 10, 10 à 20, 20 à 50, 50 à 100, > 100.

Analyser ultérieurement :

- Mesure des résultats : l'action a-t-elle apporté de la convivialité ?
- Implication du CE
- En dehors ou pendant le temps de travail
- En dehors ou sur le lieu de travail
- Les 10 actions les plus consultées ou les plus mises en œuvre
- L'impact sur les non concernés (bruits, inconvénients...)
- ...

Groupe de travail n°4

« Créer un prix de l'humour en entreprise »

1. Les missions du groupe de travail n°4

Créer le prix de l'humour en entreprise (titre à trouver – autres postes : le AHA : Affaire d'Humour en Affaires ? ou le IHI ?)

Triple intérêt :

- Faire rire, divertir, détendre
- Montrer que l'entreprise est capable de se moquer de ses travers (recul, distanciation)
- Donner de la visibilité à notre association

2. 2 participantes à la réunion du 11 mai 2007

Marie – Alice Gimenez, Saint-Gobain

Anne Bertin – Hugault, Renault

Animateurs :

Philippe Détrie, Inergie

Camille Desmettre, Printemps de la Convivialité

3. Méthode de travail et calendrier

Recueillir la phrase humoristique au fur et à mesure des lectures, écoutes, visionnages ou propos publics en mentionnant les nom et qualité de l'émetteur, le cadre (lieu, page, minute...) et la date

Transmettre à Camille : camille@printempsdeconvivialite.com

Camille : rechercher des grilles de prix d'humour existantes

Lundi 24 septembre 9h-12h à Saint-Gobain – La défense : réunion du groupe de travail pour analyser les phrases recueillies en 2007 et définir les critères de sélection et les catégories de prix

Présentation des travaux à la convention du jeudi 27 septembre matin

Janvier 2008 : réunion du groupe de travail pour préparer la sélection à soumettre au jury

Février 2008 : réunion du jury

20 mars 2008 : attribution du prix 2008 (première édition)

4. Résultats

Le groupe de travail s'est dissolu faute de matière.

Règlement

Le prix « récompense » des décideurs (personnalités ?) ayant prononcé la phrase en français la plus humoristique de l'année, qu'il s'agisse d'humour volontaire ou involontaire, sur le thème de la vie en entreprise (privée ou publique).

Le prix de l'année est remis le jour du Printemps de la convivialité (20 mars) à partir d'une sélection des phrases prononcées ou écrites l'année précédente. Un jury se réunit en février pour sélectionner les 10 (?) phrases les plus humoristiques parmi les 100 (?) recueillies par le groupe de travail.

Le jury serait composé du CA, de journalistes, d'experts (comme André Santini, Bernard Pivot ou Christian Moncelet, auteur du *Dictionnaire de l'humour et de la dérision*) et parrainé par un grand patron.

Existant : http://fr.wikipedia.org/wiki/Prix_de_l'humour_politique

A partir de 1988, un "prix de l'humour politique" est décerné par le Club de l'humour politique, fondé par la conseillère de Paris Jacqueline Nebout. Il "récompense" divers politiciens français ayant prononcé la phrase la plus drôle de l'année, qu'il s'agisse indistinctement d'humour volontaire ou involontaire.

La remise de ce prix s'interrompt en 1997, avant de reprendre après l'élection présidentielle de 2002 sous l'égide du Press Club de France et la présidence du journaliste Jean Miot. Dès lors, ce prix est rebaptisé "prix Press Club, humour et politique".

- Prix de logique : "Quand le moment est venu, l'heure est arrivée" (Raymond Barre)
- Prix de bonne conduite : "Même en avion, nous serons tous dans le même bateau" (Jacques Toubon)
- Prix de sciences naturelles : "La droite et la gauche, ce n'est pas la même chose" (Pierre Mauroy)
- Prix d'excellence : "François Mitterrand est le spécialiste du piège à consensus" (Alain Juppé)
- Prix du souvenir : "Voici que s'avance l'immobilisme et, nous ne savons pas comment l'arrêter" (Edgar Faure)

Groupe de travail n°5

« Publier Les miscellanées de la convivialité »

1. Les missions du groupe de travail n°5

Concevoir, recueillir, écrire et publier *Les miscellanées de la convivialité au travail*

2. 6 participantes aux réunions

Claire de Bazin, Hotel Acanthe

Florence Billote-Dercourt, Renault

Céline Jourdain, Etmos

Marie-Agnès Magescas, professeur de lettres

Martine Pergent, Astrolabe Conseil

Valérie de la Varenne, avocate

Animateurs :

- Philippe Détrie, Le Printemps de la convivialité

- Camille Desmettre, Le Printemps de la convivialité

3. Méthode de travail

- Concevoir l'architecture du livre : périmètre, volume, structure par thématique ? reprise du référentiel ?
- Recueillir :
 - L'existant : publications (Camille : se renseigner sur les droits d'auteur), presse, illustrations, Google, autres groupes de travail, travaux internationaux
 - La création : nos contributions, les post-it
 - Une recherche d'informations auprès des participants du Printemps de la convivialité ou d'experts sociétaux (syndicalistes, architectes, journalistes, médecins du travail...)
- Intégrer des articles qui servent ou desservent la convivialité : usages ou contre-usages, tops et flops, gifles et bisex... : ouvrage reprenant des courtes rubriques à la fois futiles et essentielles sur le thème de la convivialité.
- Mettre en cohérence l'ensemble
- Présenter l'avancement de nos travaux à la convention du jeudi 27 septembre
- Trouver un éditeur papier (ou un distributeur si édition du Printemps de la convivialité)
- Utiliser le contenu pour animer le site Printemps de la convivialité, enrichir, millésimer, traduire...

4. Premiers résultats

Remise d'un « best of » de notre ouvrage à la convention du vendredi 21 décembre 2007.

Remise de la version 0 de l'ouvrage (75 pages) à la convention du jeudi 20 mars 2008.

Groupe de travail n°6

« Professionnaliser le référentiel de la convivialité »

1. Les missions du groupe de travail n°6

Objectifs : élaborer le référentiel convivialité au travail et le publier au J.O.

2. 5 participantes aux réunions

Anne-Marie Bellis, Bull

Jean-Pierre Foucault, Onera

Brigitte Bailhé, BBQM

Manuelle Lera, SGS

Fabrice Tirel, SGS

Animateurs :

Philippe Détrie, Le Printemps de la convivialité

Camille Desmettre, Le Printemps de la convivialité

3. Méthode de travail

- détailler chaque engagement en : impact attendu, libellé de l'engagement, détail de l'engagement, méthode de vérification (visuel, documentaire, entretien, constat anonyme), contribution
- vérifier qu'il n'existe pas d'autre référentiel convivialité dans le monde (SGS) ou d'autres référentiels (tous) sur des thèmes similaires : conditions de travail, sécurité, innovation, éthique...
- valider l'ensemble du projet par SGS
- tester auprès d'entreprises volontaires
- valider par le CA de l'association
- valider l'ensemble par le comité de certification SGS et déposer le référentiel au J.O.

Calendrier visé : printemps 2008

Charge de travail pour le groupe : 1 journée + 1 ou 2 demi-journées

4. Premiers résultats

Le référentiel regroupe des engagements qui visent à développer la convivialité au sein de l'entité. Ce sont des moyens qui guident la mise en œuvre d'une démarche convivialité.

A. Engagement de la Direction

1. La Direction définit les principes de convivialité à respecter au sein de l'entité
2. La Direction communique son engagement à développer la convivialité
3. La Direction s'implique avec exemplarité pour améliorer la convivialité
4. La Direction missionne un référent convivialité

B. Diagnostic et plan d'action

5. Les freins à la convivialité sont identifiés
6. Le comité de pilotage met en œuvre une démarche convivialité

C. Intégration dans les processus Ressources Humaines

7. L'entité intègre le critère convivialité dans le processus de recrutement
8. L'entité intègre le critère convivialité dans l'appréciation des collaborateurs
9. L'entité forme son encadrement à la convivialité
10. La Direction et les représentants du personnel développent des relations respectueuses

D. Pratiques au quotidien

11. Chaque manager développe la convivialité au sein de son équipe
12. Chaque collaborateur s'implique dans la démarche
13. Le collaborateur peut participer au moins une fois par an à une action ou activité conviviale
14. L'entité encourage la proposition d'initiatives

E. Environnement de travail

15. Les locaux sont conviviaux
16. L'entité met à disposition de tous ses collaborateurs un espace de convivialité

F. Mesure et pilotage

17. Le comité de pilotage mesure l'efficacité de la démarche convivialité
18. La Direction suit la mise en œuvre de la démarche convivialité

Élargissement possible du cadre de référence :

L'entité développe la convivialité avec ses partenaires : clients, fournisseurs, confrères, société civile...

Echéance : jeudi 20 mars 2008

Résultat : référentiel en cours de validation pour publication au Journal Officiel en mai 2008

Groupe de travail N°7

« Créer l'Observatoire de la Convivialité au Travail (OCT) »

1. Les missions du groupe de travail n°7

Les missions de l'observatoire :

- dresser régulièrement un état des lieux de la convivialité au travail le plus complet possible tout en demeurant le plus accessible à tout public
- offrir une base de comparaison aux entreprises qui souhaitent mesurer leur convivialité
- analyser les observations recueillies et formuler des recommandations
- diffuser ces propositions pour améliorer les pratiques.

Les champs d'observation recouvrent la perception des salariés sur la convivialité quelle que soit l'identité de leur employeur. Ils sont segmentés par :

- statut de l'employeur : privé – public, puis le secteur d'activité
- taille de l'établissement
- statut du salarié : responsabilité d'encadrement ou non
- ancienneté du salarié dans l'entreprise (établissement ?)
- fonction d'appartenance (famille professionnelle ?) : production, vente, R&D, admin.
- lieu de travail : Paris – province.

Des segmentations plus fines seront proposées au fur et à mesure de l'enrichissement de la base de données.

2. 0 participant aux réunions

3. Méthode de travail

L'association propose de créer un groupe de travail composé de 4-5 entreprises volontaires pour tester la démarche et animé par Philippe Détrie, président de l'association. Trois objectifs :

- valider le questionnaire (ci-après) et les modalités d'administration
- passer le questionnaire auprès d'une population d'au moins 200 salariés (pour obtenir au moins 100 réponses par entreprise)
- analyser la pertinence de la méthode et proposer toutes les améliorations possibles.

La participation aux frais de l'étude (saisie, traitement et rapport d'entreprise) s'élève à 1 200 € HT par entreprise (réalisée par Inergie à prix coûtant).

Chaque entreprise participe à deux réunions (lancement, restitution-enseignement) et reçoit comme livrable les résultats de son entreprise segmentés et comparés.

Calendrier :

- annonce de la démarche-test : convention du 27 septembre
- recrutement de plusieurs entreprises volontaires : octobre
- réunion de lancement : fin novembre
- passation : décembre - janvier
- réunion de restitution d'enseignements : février
- publication : printemps du 20 mars 2008

Premiers résultats

Echéance : fin 2008

Résultat : conception d'un questionnaire à remplir par les salariés

Groupe de travail n°8

« Définir la démarche convivialité »

1. Les missions du groupe de travail n°8

Définir une démarche convivialité type sans pour autant que cela soit une norme ou un modèle.

2. 6 participants aux réunions

Marie-Christine Guillon, Au fil des mots et des couleurs

Anne Bertin-Hugault, Renault

Annabel Dassonville, Etmos

Philippe Laget, Société Général

Sylvain Nuccio, Au fil des mots et des couleurs

Jean-Pierre Quaranta, Orange

Animateurs :

Philippe Détrie, Le Printemps de la convivialité

Camille Desmettre, Le Printemps de la convivialité

3. Méthode de travail

- partir du guide de formation créé par Philippe Détrie
 - intégrer les travaux déjà réalisés par les GT, particulièrement sur le référentiel convivialité
 - s'appuyer sur les démarches qualité, sécurité... existantes
- Calendrier : trois matinées le 7 novembre, le lundi 17 décembre, le mercredi 23 janvier à Inergie

4. Résultats

La démarche convivialité

1. État des lieux

Quatre méthodes sont possibles et sans exclusive les unes des autres. L'idéal est de mettre en œuvre les quatre.

1.1. Autodiagnostic par rapport au référentiel des engagements de services (version du 18 février 2008)

L'autodiagnostic peut être réalisé par l'équipe de direction, un ou plusieurs groupes de collaborateurs, le comité d'entreprise...

La grille d'évaluation peut être :

0 : pas du tout

1 : un peu

2 : en grande partie, souvent, en grand nombre

3 : tout à fait, complètement

1.2. Etude d'opinion interne

Un questionnaire a été établi pour mesurer la convivialité au travail. Il est en annexe.

Interroger l'ensemble des salariés ou un échantillon représentatif.

La grille d'évaluation peut être : « Pour chacune des affirmations suivantes, merci d'indiquer si vous êtes : tout à fait d'accord, assez d'accord, pas vraiment d'accord ou pas du tout d'accord. »

Prévoir le traitement, l'analyse, le rapport de synthèse et la restitution

1.3. Audit consultant

1. Analyse documentaire pour étudier l'information existante en matière de convivialité :

- turn-over, absentéisme, congé maladie pour stress, conflits...

- nature, nombre et (in)succès des actions et activités conviviales spontanées et organisées...

2. Conduite d'entretiens individuels d'1h-1h30 menés sur place auprès de la dg, de directeurs (surtout RH et communication), des représentants du personnel, des personnels médico-sociaux et conduite d'entretiens en groupe de 2 h environ avec des salariés.

Le guide d'entretien peut être le suivant :

État des lieux pour l'entreprise et pour votre entité (utiliser le référentiel)

A votre avis, pourquoi est-il important de rendre votre entité plus conviviale ? Quels sont les enjeux ? Quelles sont les difficultés, les contraintes ? Existe-t-il des freins culturels ?

Que faudrait-il faire ?

Quelles sont les conditions de réussite ?

Comment intégrer la démarche convivialité dans les objectifs de l'entité et de ses collaborateurs ? Comment sensibiliser l'interne et communiquer en externe ? Comment capitaliser ?

Comment mesurer les progrès ?...

3. Rapport de synthèse, préconisations et présentation au commanditaire puis au comité de direction

1.4. Bilan des services médico-sociaux et des représentants du personnel

Conduite d'entretiens avec les différents représentants du personnel : médecin du travail, assistante sociale, conseiller du travail, CE, DP, CHSCT...

A relier avec une (ou plus) des trois autres méthodes.

2. Enjeux, politique et objectifs

2.1. Définir les enjeux à relever pour bien vivre ensemble au travail

Les 5 enjeux pour l'entreprise : l'efficacité collective

- **Performance** : participer à une ambiance plus favorable au travail, créer les conditions d'une relation professionnelle plus efficace et plus créative
- **Valorisation** : développer le respect, la considération, la reconnaissance
- **Curiosité** : développer l'attention à l'autre, l'ouverture, le goût du contact
- **Esprit d'équipe** : faciliter le dialogue et la fluidité des échanges, décloisonner, créer un climat de confiance et de bienveillance a priori, décontracter les relations, accroître le sentiment d'appartenance
- **Attractivité** : améliorer l'image de l'entreprise pour l'interne (fidélisation) et pour l'externe (recrutement, qualité de la relation client)

Les 5 enjeux pour le collaborateur : le mieux-être de chacun

- **Bonne ambiance** : bénéficier d'un climat plus agréable au travail, travailler avec plus de plaisir
- **Estime de soi** : se sentir reconnu en tant que personne, développer l'assurance personnelle
- **Sérénité** : diminuer le stress au travail, la pénibilité, dénouer les tensions
- **Authenticité** : être soi-même, rendre ses relations moins formelles et plus spontanées
- **Intégration** : créer et développer des liens, combattre l'isolement

2.2. Déterminer la politique

La Direction décide de s'engager dans une démarche convivialité et définit les principes et choix d'organisation :

- définition et communication d'une liste de principes de convivialité à respecter au sein de l'entreprise
- choix de mener des actions et/ou des activités conviviales
- intégration de toute l'entreprise ou seulement d'entités pilotes
- principes d'implication de l'encadrement et de chacun
- structure de la démarche : nomination d'un référent et lettre de mission, constitution d'un comité de pilotage, création éventuelle d'un réseau
- ligne budgétaire, appel éventuel à des ressources externes et rôle
- calendrier

Exemple de positionnement : (ré)concilier plaisir et performance (fun and run).

Propositions de principes de convivialité applicables pour tous les interlocuteurs et acteurs de l'entreprise :

- dire bonjour à tout interlocuteur rencontré
- dire s'il vous plaît ou merci
- se montrer poli
- être disponible, se rendre accessible
- écouter
- parler avec bienveillance
- planifier les réunions entre 9h et 18h
- expliquer pourquoi on dit oui ou non
- ne pas accepter les incivilités : nuisances sonores, manque de respect, dégradations...
- proscrire : domination par la peur, dévalorisation, dénigrement, agression, chantage, culpabilisation, insultes, violences verbales et physiques, harcèlement...

2.3. Se fixer des objectifs

Adopter les six caractéristiques d'un objectif définies selon la méthode PACMIC (avec en italiques un ou plusieurs exemple(s) acceptables ou non)

- **Pertinent** par rapport au projet poursuivi : ambitieux et réaliste pour le contexte, adéquat, approprié
Oui : Satisfaire d'ici deux ans 80 % des engagements du référentiel convivialité, Être élue l'année prochaine une des 10 premières entreprises où il fait bon travailler

Non : Zéro absentéisme, Zéro arrêt maladie...

- **Adapté** à l'entité / la personne : atteignable, ambitieux et réaliste pour la ou les personnes missionnées
Oui : Augmenter de 10% en un an le nombre de salariés déclarant que leur entité est conviviale

Non : Rendre heureux tous les salariés

- **Clair** : simple, compréhensible

Oui : Sensibiliser tous les collaborateurs à la convivialité au second semestre

Non : Associer les actions conviviales de proximité aux activités stratégiques d'envergure

- **Mesurable** : évaluable, chiffrable

Oui : Organiser trois actions conviviales par an pour chacun, Faire participer avant la fin de l'année plus de 50% des collaborateurs de l'entité à une action / activité conviviale

Non : Intégrer la valeur convivialité dans la culture d'entreprise

- **Inscrit** dans le temps : planifié

Oui : Rénover avant la fin de l'année tous les espaces de convivialité de l'entité

Non : S'appuyer sur le volontariat pour mettre en œuvre la démarche convivialité

- **Cohérent** avec les autres objectifs de l'entité et le contexte

Oui : Inscire la démarche convivialité dans le prochain plan stratégique de l'entité

Non : Supprimer les pauses café

3. Missions et organisation

La Direction missionne un **réfèrent** convivialité. Son rôle : être un chef de projet qui impulse et fait partager les bonnes pratiques. Il n'a pas nécessairement pour mission de centraliser ou de coordonner.

Ses fonctions :

établir l'état des lieux de la convivialité dans l'entreprise ou l'entité

proposer la politique de convivialité

répondre à toute demande de conseil

concevoir la démarche de convivialité

assurer la maîtrise d'œuvre de l'ensemble de la démarche de convivialité et de la réalisation des supports éventuels

animer un réseau de correspondants - relais

mesurer les résultats obtenus

procéder aux ajustements nécessaires et proposer toute amélioration

détecter en permanence les risques de tension

contribuer à la communication externe des résultats obtenus

constituer une base de données de bonnes pratiques internes et externes à l'entité accessible à tous les collaborateurs

mettre à disposition un centre de ressources documentaires

Qualités souhaitées :

Aptitude et goût à communiquer

Connaissance de l'entreprise

Empathie

Capacité d'entraînement

Esprit d'équipe

Bon sens

Et ténacité !

La Direction formalise une lettre de mission pour le référent convivialité. Cette lettre définit les enjeux et résultats attendus par l'entreprise et par les collaborateurs, le temps imparti pour mener à bien la mission et les ressources allouées : personnel, moyens, budget...

Le référent convivialité constitue et anime un **comité de pilotage** avec des volontaires de services différents. Les fonctions ressources humaines et communication interne font partie du comité. Le référent peut proposer aux représentants du personnel, au médecin du travail et/ou à l'assistante sociale d'y participer.

Le comité de pilotage définit ses objectifs, les modalités de travail, le calendrier, la création éventuelle d'un **réseau** en fonction de la taille de l'entité, les modalités de suivi et reporting...

Il est conseillé qu'un membre du comité de direction soit « **sponsor** » de la démarche. Son rôle est de porter la démarche, d'en faciliter son déploiement, d'être le relais entre le comité de pilotage et la direction. Sa présence démontre l'implication de la direction. Le comité de pilotage se réunit au minimum trois fois par an.

4. Plan d'action

Le comité de pilotage propose un plan d'action qui intègre :

la détection des freins à la convivialité

l'identification des leviers d'action

les actions mises en place au sein de l'entreprise pour améliorer la convivialité

les échanges de bonnes pratiques, de couacs et de « quick wins »

le rôle de chacun

les moyens à mettre en œuvre

le calendrier.

L'attention est portée à la convivialité dans le cadre des :

- processus managériaux et RH : recrutement, accueil, formation, évaluation, promotion, mobilité...

- relations avec les instances représentatives du personnel

- environnement de travail : locaux, espace de convivialité, propreté, services aux salariés...

La Direction approuve le plan d'action. Elle s'implique avec exemplarité pour améliorer la convivialité.

Le plan d'action est communiqué à tous. Il peut être aussi intégré dans la communication externe.

Le comité de pilotage s'assure de la mise en œuvre du plan d'action :

- l'entreprise encourage la proposition d'initiatives

- chaque manager développe au quotidien la convivialité dans son équipe

- chaque collaborateur est invité à participer au moins une fois par an à une action ou activité conviviale.

5. Mesure et pilotage

Chaque année, le comité de pilotage mesure ou fait mesurer l'efficacité collective et le bien-être des collaborateurs à travers différents indicateurs (cf. référentiel) :

- une étude d'opinion interne

- la prise en compte des bilans de la médecine du travail, de l'assistance sociale, des représentants du personnel...

- des indicateurs :

de résultats :

o évolution des taux de turnover, absentéisme, nombre d'accidents du travail, nombre de conflits

o évolution des résultats financiers et économiques de l'entreprise

- de moyens (spécifiques à la démarche) : nombre d'actions et activités conviviales spontanées et organisées par an, le nombre de personnes conviées et le nombre de personnes présentes...

Les principales faiblesses identifiées font l'objet d'un plan d'action qui s'intègre dans la démarche convivialité.

La Direction s'implique pleinement dans la démarche pour qu'elle réussisse...

... et que vive la convivialité !
