

MAI 2016

BAROMÈTRE SOCIAL UNIVERSCIENCES

Cabinet YMNE, spécialiste de
l'intervention en milieu professionnel

universcience



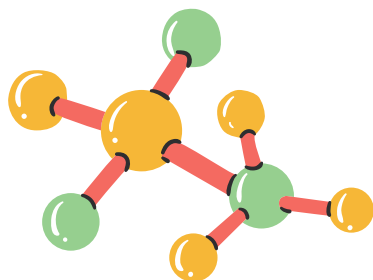
**Cabinet
YMNE**

VOTRE TRAVAIL, NOTRE
EXPERTISE

SOMMAIRE

Introduction	3
L'étude de la satisfaction au travail en France	7
Présentation du cabinet YMNE	8
I. Première action	9
II. Deuxième action	15
III. Troisième action	20
IV. Quatrième action	24
Restitutions et suivi de l'étude	26
Informations contractuelles	28
Annexes	31

Crée en 2009, **Universcience** est un "établissement public à caractère industriel et commercial" réparti en 2 sites : la Cité des Sciences et le Palais de la découverte. Tous les cinq ans est renouvelé le conseil d'administration qui administre **Universcience**. Ce dernier est composé de représentants de l'État, de collectivités territoriales locales, de représentants de ses personnels et de personnalités qualifiées. Par ailleurs, l'établissement est subventionné par l'État à hauteur de 72% et de 28% en ressources propres.



Universcience rend accessible à tous la culture scientifique et technique à travers des activités diversifiées tels que la Cité des enfants, les expositions permanentes et temporaires ou encore les médiations scientifiques.

L'objectif de replacer les sciences et techniques au centre de la culture et de la société suppose de **s'adresser à un nouveau public** mais aussi de prendre appui sur les **usages liés à l'internet** et utiliser pleinement les potentialités du **numérique et de l'innovation** afin de développer de nouvelles approches créatives et participatives.

Composition d'**Universcience** :

1130 collaborateurs (salariés et fonctionnaires) dont 802 cadres

- Un comité d'entreprise
- Des délégués du personnel
- 2 comités d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail (un par site)
- 4 organisations syndicales (SGEN-CFDT, CFTC, CGT EPPDCSI et SUD CULTURE)

DES ACTIONS, SAVOIRS FAIRE...

- ▶ **Universcience** fait partager le goût des sciences et techniques à tous les publics et s'articule autour d'expositions, de conférences, de débats etc...
- ▶ **Accompagner** les enseignants, élèves et étudiants pour **une offre éducative** et **contribue** activement aux réflexions menées en France et à l'étranger sur **l'enseignement des sciences**.
- ▶ **Engagement** au sein des coopérations, d'exportation de ses savoirs faire avec l'ensemble des **professionnels de la culture scientifique** en région et dans le monde.

ET PROJETS

Universcience s'est doté d'un projet pour la période de 2016 à 2020 qui réaffirme les valeurs de l'établissement. Ce projet définit les lignes directrices de la programmation qui donne lieu à l'ambition d'atteindre de **nouveaux publics** et précise les moyens à mettre en oeuvre pour y parvenir.

Universcience change de modèle. Ce changement, l'établissement l'intègre en s'engageant dans la mise en oeuvre d'un **centre de sciences** d'un nouveau genre qui renouvelle et des formes de médiation en phase avec les nouveaux usages qui favorise la **créativité et le partage de l'innovation numérique**

INTRODUCTION GENERALE

CONTEXTE DU BAROMÈTRE SOCIAL ET OBJET DE LA COMMANDE



Un **baromètre social** est un **questionnaire** remis de manière anonyme à l'ensemble des collaborateurs d'une entreprise afin de **mesurer leur perception** sur certains aspects de la vie courante ou de la politique des ressources humaines. Par ailleurs, cet outil porte sur un thème précis que l'on cherche à **analyser et mesurer**.

Ce baromètre social demandé par **Universcience** leur permettra d'identifier les facteurs de satisfaction actuelle des collaborateurs ainsi que leurs interrogations et points d'amélioration à apporter pour un climat social, autrement dit, plus détendu et constructif.

OBJET DE LA COMMANDE



Le cabinet établira un questionnaire comprenant des indicateurs de satisfaction précis en tenant compte des grands types de métiers d'**Universcience** et des catégories de personnel tout en respectant l'anonymat de tous. Ils seront proposés aux salariés et fonctionnaires sous forme dématérialisée.



Les questionnaires seront complétés par des entretiens bilatéraux plus approfondis et qualitatifs avec un panel comprenant les salariés et fonctionnaires des différents métiers et niveaux hiérarchiques.

Ces questionnaires feront l'objet d'une étude approfondie restituée dans un rapport contenant un état des lieux ainsi qu'un diagnostic des marges de progrès assorti de propositions d'actions correctives

INTRODUCTION GENERALE

CONTEXTE DU BAROMÈTRE SOCIAL ET OBJET DE LA COMMANDE

Des moyens nous seront proposés tels que la possibilité de **rencontrer** la **direction**, les **organisations syndicales représentatives** et des **collaborateurs** selon une méthodologie que nous aurons définie.

La mise en place d'un **baromètre social** nous permettra de préciser :



Les points forts et les axes d'amélioration des relations sociales et de la qualité de vie au travail chez **Universcience**



Les sujets prioritaires, sources de satisfaction ou d'insatisfaction pour les collaborateurs



Les indicateurs de suivi à mettre en place pour mesurer les améliorations après le premier diagnostic (ceux permettant d'identifier la qualité de vie au travail)



Le plan d'action proposé à la direction et son calendrier afin de pérenniser la démarche d'amélioration du climat social

Les **bénéfices** attendus de ce projet pour **Universcience** sont :

- L'expression des salariés et à travers elle, l'amélioration de la communication ascendante et descendante
- L'amélioration du climat et dialogue social
- L'amélioration de la satisfaction des collaborateurs
- La diminution des risques psycho-sociaux



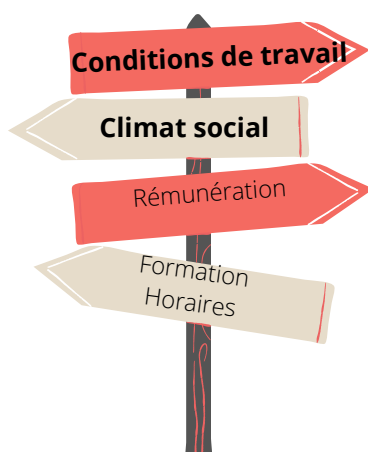
RAPPEL

L'étude de la satisfaction au travail en France



A l'échelle nationale la **DARES** (Direction de l'Animation de la recherche, des Études et des Statistiques) produit depuis 1992 l'enquête **REPONSE** (Relations professionnelles et négociations d'entreprise) destinée à questionner la satisfaction au travail.

Il est nécessaire de comprendre ce que démontrent des statistiques produites à l'échelle nationale afin de mieux cerner les enjeux d'un tel travail à l'échelle d'une organisation. Il sera donc pour nous nécessaire de questionner les collaborateurs d'Universciences à propos de...



... dans la mesure où à l'échelle nationale :

"Une analyse simple de l'association entre la satisfaction générale au travail et ses composantes révèle l'importance primordiale [des cinq facteurs ci-contre]. Les deux premiers comptent deux fois plus dans la genèse de la satisfaction au travail, que les trois derniers"

Ces enquêtes interrogent un **grand nombre de salariés** or ceux-ci sont souvent réduits à une simple moyenne dans les compte-rendus et les graphiques ce qui conduit de nombreuses analyses à **plaider pour le recueil et le traitement de données individuelles** recueillies directement auprès des salariés en complément de ces grands indicateurs nationaux.

La démarche d'Universciences apparait donc aussi légitime que nécessaire.

QUI SOMMES-NOUS ?

Le cabinet YMNE et son équipe



N.B. : CV détaillés et anonymes à retrouver en annexe

Le cabinet YMNE est un cabinet de chargé.es d'études sociologiques indépendant. Nous mettons à disposition notre expertise pour réaliser vos objectifs et mener à bien vos projets. Nous réalisons des enquêtes de terrain, quantitatives et qualitatives. Aussi, nous maîtrisons parfaitement les outils les plus pertinents: questionnaire, entretiens, focus group... Et nos compétences s'étendent du portrait social, au diagnostic et aux préconisations et aide à l'amélioration. Nous nous engageons à vous accompagner tout au long de l'étude, ainsi que de proposer un suivi après celle-ci, pour assurer la pérennité de vos progrès.

CONSULTANT 1

- Ancien.ne étudiant.e en Master de Chargé d'Etudes Sociologiques à l'Université de Bordeaux
- Début de carrière de sociologue professionnel.le au sein d'un institut d'études marketing
- Spécialisé dans l'approche quantitative

CONSULTANT 2

- Diplômé.e d'un Master de Chargé d'Etudes Sociologiques à l'Université de Bordeaux
- Ancien.ne agent.e d'études sociologiques au sein d'un cabinet de consultants indépendants
- Spécialisé.e dans les approches qualitatives

CONSULTANT 3

- Ancien.ne étudiant.e en Master de Chargé d'Etudes Sociologiques à l'Université de Bordeaux
- Expatrié.e à Londres durant plusieurs années en tant que data analyst
- Spécialisé.e dans l'approche quantitative

CONSULTANT 4

- Egalement diplômé.e d'un Master de Chargée d'études sociologiques de l'Université de Bordeaux
- Expérience de sociologue professionnel.le en observatoire
- Spécialisée dans les questions de discriminations au travail

NOTRE BAROMÈTRE SOCIAL

Les étapes de notre étude

Détailler les points forts de la qualité de vie au travail dans l'établissement

ETAPE 1

L'**objectif** de cette première partie est de détailler la situation existante. Il s'agit alors de réaliser un portrait social, une photographie, un état des lieux des conditions de travail dans l'établissement. Nous pouvons plus précisément décliner cet objectif ainsi:

- Avoir une connaissance précise de ce qui prend place dans l'établissement
- Repérer les points forts, et par extension les points faibles des relations sociales et de la vie au travail des salariés et des fonctionnaires
- Etablir une liste de ce qui satisfait les travailleurs dans leur travail
- Etablir une liste de ce qui les satisfait moins, ce qui correspond aux axes d'amélioration

Réaliser ces objectifs, c'est également permettre de répondre à des **enjeux** indispensables, notamment pour la continuité de l'étude. Ils sont les suivants:

- Connaître l'avis des salariés et fonctionnaires
- Se baser sur des données objectives et actuelles
- Etablir une liste d'indicateurs, certains indiquent la satisfaction, d'autres l'insatisfaction.
- Cette liste constitue une base de recherche, à partir de laquelle nous pourrons faire ressortir et déterminer les sujets prioritaires
- Préparer la phase deux: Maintenant que l'on connaît les sources de satisfaction/insatisfaction, quelles sont les sources de satisfaction et d'insatisfaction **les plus importantes** ?

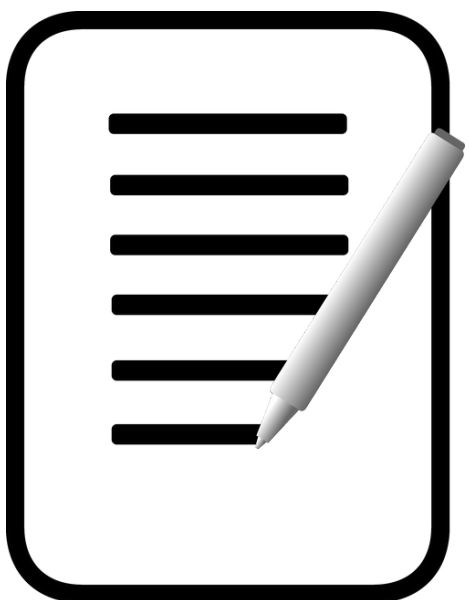
NOTRE BAROMÈTRE SOCIAL

Les étapes de notre étude

UN PORTRAIT SOCIAL, MAIS PAR QUEL MOYEN ?

Pour cette première étape, notre choix se porte sur l'utilisation d'une **méthode quantitative**. En effet, créer un **questionnaire** et en permettre la passation engendrera la récolte de données précises, objectives, et exhaustives sur nos questionnements.

QUELLES SONT LES MODALITÉS DU QUESTIONNAIRE ?



Les thématiques: les relations et la qualité de vie au travail

Notre choix se porte sur un questionnaire unique, il sera le même pour tous les différents métiers et types de personnel: personnel de direction, salariés, fonctionnaires...

Ce choix se justifie par notre volonté de comparer les réponses. Un questionnaire unique permet en effet de réaliser des analyses bivariées et multivariées, et donc des comparaisons entre métiers et statuts pour un même sujet

LES THÉMATIQUES DU QUESTIONNAIRE

DONNÉES FACTUELLES ET OBJECTIVES SUR LE TRAVAILLEUR

Cette partie est proposée pour nous permettre d'avoir des éléments essentiels sur le statut de la personne, aussi bien social qu'au sein même de l'entreprise. En effet, tout en préservant son anonymat, ces données factuelles nous permettent par la suite d'établir des comparaisons entre les différents statuts, les différents âges et positions, entre autres.



Quel est votre âge ?

Quel est votre statut ?

Depuis combien de temps travaillez-vous ici ?

Quelle est votre formation ?

L'ENTREPRISE, SON ORGANISATION, SA STRUCTURE

Lorsqu'on se questionne sur les conditions de travail, et le bien être pendant l'exercice de celui-ci, il est primordial d'en savoir plus sur l'environnement, et les avis le concernant. L'environnement de travail, et donc l'entreprise, son organisation et sa structure sont des paramètres essentiels pour réaliser un état des lieux des satisfactions et insatisfactions. Cette partie abordera donc des questions concernant les locaux, le fonctionnement interne, les règles formelles et informelles...

Pas du tout d'accord- Plutôt pas d'accord- Plutôt d'accord- Tout à fait d'accord

Les locaux sont fonctionnels

☐☐☐☐

Les locaux sont agréables à utiliser

☐☐☐☐

La température dans les locaux est adaptée

☐☐☐☐

LE LIEU D'EXERCICE PRÉCIS DE LA PERSONNE: SON BUREAU ET SES ÉQUIPEMENTS

Une fois l'entreprise et le lieu de travail abordés dans sa globalité, il est pertinent de se pencher plus en détail sur le lieu précis d'exercice de la personne. Une entreprise agréable à utiliser dans son ensemble ne signifie pas que les personnes soient satisfaites de leur bureau, et inversement. Des précisions peuvent alors être apportées quant à la place qui est réservée au salarié dans l'espace, les équipements qui lui sont fournis, et son rapport avec cet espace et sa composition. Ces précisions fournissent en effet de précieux renseignements quant à l'épanouissement au quotidien du travailleur.



Disposez vous des équipements suivants dans votre bureau:
téléphone, ordinateur, lampe, radiateur, fauteuil...

Estimez vous que les équipements fournis sont suffisants ?

Question ouverte : que rajouteriez-vous ?

Vous sentez-vous à l'aise dans votre bureau ?

Avez-vous eu la possibilité de le personnaliser ?

L'EMPLOI OCCUPÉ

Connaître les avis et ressentis sur l'environnement de travail est insuffisant pour comprendre le bien être, la satisfaction et l'insatisfaction dans l'exercice de celui-ci. En plus de s'intégrer dans un milieu physique, le travail intègre également un rôle dans un ensemble plus grand que lui. La satisfaction, ou l'insatisfaction, qu'il éprouve au sein de cet ensemble dépend également du rôle qui lui est confié, et de son rapport avec ce rôle. Une partie sur le rôle du travailleur, sur ses missions, ses responsabilités, et ce qu'il en pense, est alors indispensable.

Vos missions sont en accord avec votre formation; Pas du tout d'accord- Plutôt pas d'accord- Plutôt d'accord- Tout à fait d'accord

Comment jugez vous votre quantité de responsabilité: Insatisfaisante- Plutôt insatisfaisante- Plutôt satisfaisante- Satisfaisante

Vous sentez-vous utile au quotidien ?

LES HORAIRES ET LE RYTHME DE TRAVAIL

Cette partie existe pour préciser la partie précédente. Une fois que l'on connaît le rapport du travailleur à ses fonctions, à son rôle au sein de l'entreprise et à ses responsabilités, il est nécessaire de comprendre si les modalités de ce travail lui conviennent. Lorsqu'on parle ici de modalités, on parle de la manière dont ce rôle prend place et s'organise: les horaires, le rythme de travail, la possible surcharge, le possible ennui, le dynamisme...



Etes vous satisfait de vos horaires ?

Insatisfait- Plutôt insatisfait- Plutôt satisfait- Satisfait

Comment estimez-vous la charge de travail journalière ?

Insatisfaisante- Plutôt insatisfaisante- Plutôt satisfaisante- Satisfaisante

Vous arrive-t-il de vous ennuyer ?

Considérez-vous que votre travail est dynamique ?

LA RÉMUNÉRATION

Connaissant maintenant le ressenti du travailleur quant à son rôle et ses modalités d'exercice, une question pratique reste à poser: que pense-t-il de sa rémunération ? et comment celle-ci influence sa qualité de vie au travail ?

Diriez-vous être satisfait de votre rémunération ?

Insatisfait- Plutôt insatisfait- Plutôt satisfait- Satisfait



AMBIANCE DE TRAVAIL: COLLÈGUES ET COHABITATION

Enfin, il nous faut aborder une dimension essentielle à notre étude, celle de l'ambiance au travail et des relations sociales qui y prennent place. Évoluer dans un environnement satisfaisant, avoir un rapport positif à son travail et à son utilité, ne garantit pas une qualité de vie au travail optimum, car celle-ci reste indéniablement liée aux relations de travail, inévitables dans une entreprise. A contrario, un environnement et une satisfaction moyenne quant à ce qu'on produit peut être relevé par de très bonnes relations de travail. Il est donc indispensable pour nous de connaître le ressenti de chacun quant à leurs collègues, à l'ambiance générale, et à la cohabitation que permet l'entreprise.

Pas du tout satisfaisante(s)- Plutôt insatisfaisante(s)- Plutôt satisfaisante(s)- Tout à fait satisfaisante(s)

☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐

Comment décririez-vous vos relations avec vos collègues?

Comment décririez-vous l'ambiance générale de l'établissement ?

PASSATION, TRAITEMENT ET RAPPELS

Un questionnaire pour qui ? Tous les collaborateurs sont concernés: la direction, les salariés, les agents informatiques, les agents d'entretiens... Notre objectif ici est d'avoir une vision globale, nous cherchons donc à toucher le maximum de travailleurs possible. Pour autant, nous nous assurons de veiller à ce que notre échantillon soit représentatif.

Diffusion et passation. Pour diffuser notre questionnaire, nous souhaitons utiliser les adresses mails professionnelles, en sollicitant la personne ayant accès à la liste d'adresse la plus complète. En effet, notre questionnaire, réalisé avec Sphinx, sera accessible par un lien. Pour les personnes n'ayant pas d'adresse mail professionnelle, la passation téléphonique ou en présentiel est envisageable.

Quel traitement ? Les données du questionnaire seront traitées avec Sphinx mais aussi Excel. Il s'agira de générer des tris à plats, des analyses bivariées (croisement de deux variables) et multivariées (croisement de plusieurs variables).

Rappel: les questions présentées sont données à titre d'exemple, elles constituent un échantillon, le questionnaire final sera complet.

NOTRE BAROMÈTRE SOCIAL

Les étapes de notre étude

Déterminer les sujets prioritaires pour les collaborateurs

ETAPE 2

L'**objectif** de cette deuxième partie est d'approfondir notre connaissance de la situation d'Universciences. Il s'agit donc de détailler encore plus le portrait social obtenu via le questionnaire et d'en dégager les sujets prioritaires qui méritent d'être approfondis. Cette démarche n'a pas pour seul but d'identifier des points négatifs dans la mesure où il s'agira d'échanger à propos des points forts comme des points faibles des relations sociales et de la vie au travail des collaborateurs.

Enjeux

- Connaître plus en profondeur l'avis de certains salariés et fonctionnaires que nous sélectionnerons à l'aide de critères précis
- Se baser également sur des données plus subjectives qui nous permettront d'accéder à un niveau de détail plus conséquent
- Proposer une méthodologie originale afin d'offrir différents moyens d'expression aux collaborateurs

Moyens

- **Des entretiens**

Environ une vingtaine avec différents interlocuteurs allant des personnels de direction à ceux directement au contact du public

- **Des photographies**

Méthode employée avant tout pour les postes de travail les plus proches du public afin de venir compléter les éléments obtenus via des entretiens et de multiplier les sources d'information



NOTRE BAROMÈTRE SOCIAL

Les étapes de notre étude

ENTRETIENS INDIVIDUELS

Ces entretiens résultent de l'analyse des résultats du questionnaire. Cette dernière est avant tout nécessaire pour comprendre la logique globale des relations au sein d'Universciences. Il s'agira de se concentrer sur les points forts évoqués dans le questionnaire ainsi que les points qui semblent être les plus problématiques.

Quel sera le type d'entretiens ?

Il s'agira d'entretiens semi-directifs pour guider l'échange là où nous voulons qu'il aille sans pour autant être trop encadrant (comme pourrait l'être un entretien directif) car cela aurait un effet redondant sur les interrogés qui ont déjà répondu à un questionnaire.

Qui sera interrogé ?

Nous interrogerons des collaborateurs travaillant au sein de la Cité des Sciences ou bien du Palais de la Découverte.

Nous nous intéresserons à tous types de positionnements dans la hiérarchie bien que nous souhaitons porter un intérêt tout particulier envers les personnes les plus proches du terrain / ayant les postes les plus au contact du public dans la mesure où de nombreux points peuvent être passés sous silence dans un questionnaire par crainte que les résultats ne soient consultables par des responsables au-dessus de soi.

Dans la veine du fonctionnement de l'enquête REPONSE menée par la DARES nous mènerons également des entretiens avec des représentants du personnel ainsi qu'avec des représentants de la direction.

Dans le détail nous aurons plus exactement :



**22 entretiens
au total**



Afin d'avoir les points de vue plus précis des organisations / groupes d'employés :

- Une personne par syndicat (soit 4 personnes en tout)
- Un membre de chaque CHSCT (soit 2 personnes)



Afin d'avoir une équité des points de vue entre direction et représentants du personnel :

- Deux directeur.e.s de chaque établissement au sein d'Universciences (soit 4 personnes)
- Deux délégués du personnel par établissement (soit 4 personnes)



Afin d'avoir des informations plus précises venant des employés au contact du public :

4 employés ni syndiqués, ni membres des instances de représentation du personnel ni membres des CHSCT par établissement au sein d'Universciences (soit 8 personnes)

Comment obtenir ces entretiens ?



Nous utiliserons le système interne de messagerie d'Universciences afin de contacter les personnes concernées par les descriptions faites ci-dessus après un travail de sélection réalisé par nos soins grâce aux données socio-démographiques du questionnaire.

Une négociation préalable avec Universciences sera menée dans le but d'obtenir des créneaux d'une heure par entretien. Ces créneaux choisis sur le temps de travail faciliteront l'organisation et nous éviteront d'essuyer trop de refus de la part des collaborateurs.

NOTRE BAROMÈTRE SOCIAL

Les étapes de notre étude

DIAGNOSTIC PHOTOS



Il s'agit d'une méthode participative, adaptée du « Safari photo » du Danish Technological Institute. Il est possible, à partir de photos prises par les collaborateurs, de reconstituer et de partager une analyse des situations présentant des risques physiques et / ou entraînant une pression forte sur l'employé.

Mode d'emploi de ce « Diagnostic photos » directement inspiré de la sociologie visuelle

1

Faire appel au **volontariat** (toujours via la liste de diffusion **d'employés au contact du public** mais avec une moindre sélection) et expliquer l'ensemble de la démarche.

Les employés participeront à l'analyse et à la recherche de solutions (ils seront 8 environ afin de ne pas excéder un nombre qui ne permettrait pas de mener à bien les échanges car un maximum de 10 personnes est souvent utilisé pour des tables rondes). Nous ferons attention à respecter une répartition des employés sur les deux sites.

2

Demander à ce que soient prises 2 ou 3 photos de situations qui sont à l'origine, selon eux, de troubles physiques ou psychologiques, et ce en un temps donné.

Un **nombre limité de photos** permet que les employés prennent le recul nécessaire afin d'identifier et retenir des situations jugées réellement significatives.

3

Un consultant centralisera au fur et à mesure et les photographies et sera animateur d'un **moment d'échange** quant à ces photographies. Spécialiste des risques psychosociaux ainsi que de TMS, il saura en "faire expliciter les motifs de prise de vue sans influencer l'auteur des photos".

Durant cet échange un volontaire présente :

- sa photographie,
- son contexte,
- et les raisons de son choix...
- ... avant que les autres ne questionnent ce choix et n'apportent leur vision quant à celui-ci (identification de difficultés dont le photographe n'avait pas / plus conscience, ajouts si choix d'une même photo...)

Les éléments évoqués sont recensés sur un paper board qui permettra de synthétiser les différents choix et de faire des regroupements. Cette production sera utilisée lors d'échanges avec la direction et sera accompagnée de...

4

... **préconisations et pistes de solutions** imaginées lors d'une nouvelle table ronde avec le même groupe mais espacée de quelques semaines afin de laisser tout un chacun repenser aux difficultés évoquées.



NOTRE BAROMÈTRE SOCIAL

Les étapes de notre étude

Définir et mettre en place des améliorations et des indicateurs de suivi

ETAPE 3

Grâce au questionnaire, aux entretiens et aux photographies, nous serons en possession d'un état des lieux complet, ainsi que de précisions verbales et visuelles quant à la situation et aux éléments à améliorer. Ici, l'idée est de proposer des pistes d'amélioration de ces éléments, et de définir des indicateurs permettant d'évaluer les améliorations. Plus précisément, les **objectifs** sont les suivants:

- Mettre à profit les résultats des deux premières étapes. Maintenant que l'on connaît parfaitement la situation dans l'établissement, et qu'on a repéré quelles sont les sources prioritaires d'insatisfaction, nous pouvons concentrer nos efforts à améliorer ces points faibles.
- Passer à l'action face aux insatisfactions des salariés
- Travailler ensemble à la recherche de solutions, et trouver des moyens de remédier à ces insatisfactions
- Définir une liste d'indicateurs qui nous permettra de mesurer ces améliorations, dans le présent et dans le futur

Les **enjeux** globaux de cette étape peuvent se décliner ainsi:

- Apporter du changement dans l'établissement
- Permettre à chacun d'être entendu, et d'être acteur de sa qualité de vie au travail
- Trouver des indicateurs qui par la suite permettront aux améliorations d'être durables et contrôlées, pour qu'elles ne perdent pas de leur efficacité avec le temps.

DES AMÉLIORATIONS, MAIS PAR QUELS MOYENS ?

- Nous allons diviser cette étape en deux temps: Proposer des améliorations en collaboration avec le personnel, et proposer des moyens d'évaluer ces améliorations
- Utilisation de la méthode des tables rondes: réunions avec différents acteurs pour réfléchir collectivement à des améliorations
- Création d'une liste, faite encore une fois collectivement, des indicateurs qui permettront d'évaluer l'effectivité de ces propositions d'améliorations

PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS: COMMENT ?

Pour établir des actions susceptibles d'apporter des améliorations, nous proposons d'utiliser la méthode des tables rondes. Celle-ci permettra la réunion d'un groupe d'acteurs variés autour des sujets qui les concerne, la réflexion de ceux-ci et l'apparition de l'intelligence collective, qui a terme, engendrera des solutions. Cette méthode veille en effet à l'**émergence de compromis**.



PAR QUI ?

L'objectif étant de confronter les points de vue, et d'arriver à des propositions qui conviennent à tous, nous avons fait le choix de créer un groupe hétérogène. En effet, les membres seront sélectionnés de manière à représenter la diversité de statut et de postes dans l'établissement.



Trois personnes syndiquées, trois collaborateurs au contact du public, et trois représentant de la direction seront choisis au hasard, toujours avec la messagerie professionnelle, et seront conviés aux réunions.

COMMENT ?

Utiliser la méthode des tables rondes, c'est réunir les acteurs autour de sujets qui les concerne, les faire réfléchir et faire ressortir l'intelligence collective qui à terme engendrera sur des solutions. En effet, nous sommes dans une démarche de **recherche de compromis**.



1

Nous allons commencer par l'organisation d'une première session. Celle-ci nous permettra dans un premier temps de **présenter au groupe les résultats obtenus avec le questionnaire**. Il s'agira d'abord d'émettre quels sont selon nos analyses les sujets prioritaires, et de confirmer auprès du groupe que c'est bien le cas.

Ensuite, notre travail sera de recueillir les ressentis, les étonnements et les questionnements des participants, quant aux résultats, à l'état de la qualité de vie et de relations dans leur lieu de travail. En confirmant que les sujets prioritaires le sont, nous allons également faire en sorte que collectivement, le groupe s'interroge sur des **potentielles pistes d'améliorations**. A la fin de cette première séance, les idées d'améliorations doivent être listées et identifiables..

Une semaine sera laissée entre la première session et la deuxième, afin de laisser chacun réfléchir sur de nouvelles idées, où sur une manière de préciser celles qui se sont dégagées dans la première réunion.

Suite à cette semaine, une deuxième session sera organisée avec le groupe. Avec les participants, nous revenons sur les propositions évoquées la dernière fois. De plus, nous laissons chacun s'exprimer sur ses précisions ou ses nouvelles idées. Ici, il s'agit d'une phase de **concrétisation des démarches d'amélioration**.

2

A la fin de cette deuxième séance, des actions concrètes et réalisables seront sélectionnées. Chacune d'entre elles seront détaillées et explicitées sur des fiches d'action. Réunies, ces fiches actions constitueront un **carnet d'améliorations, recensant toutes les démarches** à mettre en place pour perfectionner la qualité de vie au travail et les relations.

NOTRE BAROMÈTRE SOCIAL

Les étapes de notre étude

DÉFINIR DES INDICATEURS DE SUIVI

Bien qu'il soit impossible pour nous aujourd'hui de nous avancer précisément sur le contenu des démarches d'amélioration, il est nécessaire d'expliquer en quoi elles pourront être contrôlées et pérennes. Grâce à l'étape précédente, nous aurons à notre disposition un carnet de fiches actions, comprenant des actions concrètes à mettre en place. Par quels moyens pouvons nous **évaluer ces actions** ? Qu'est ce qui nous permettrait de **savoir qu'elles fonctionnent** ? Nous faisons le choix d'organiser une troisième session avec le même groupe.

3

Cette troisième session a pour objectif de réfléchir collectivement aux indicateurs de fonctionnement des démarches d'amélioration. En effet, il s'agira de définir **une liste des éléments qui seront utiles à l'établissement** pour attester du fonctionnement des démarches qui ont été mises en place.

EN CLAIR

Le but est ici de définir une liste d'éléments qui, en les évaluant simplement - c'est à dire en mesurant **leur degré, leur présence, leur diminution ou autre**, en fonction de leur nature et de ce qu'elle signifie - permettent à l'établissement de voir si les actions mises en place sont **efficaces et durables**.



NOTRE BAROMÈTRE SOCIAL

Les étapes de notre étude

Le plan d'action et son calendrier: pérenniser les démarches

ETAPE 4

Une fois que nous sommes parvenu à établir l'entièreté des **indicateurs** permettant une évaluation complète de l'environnement social, nous cherchons à créer un outil permettant la mise en place d'une **évaluation régulière**. Les diverses évaluations permettront de veiller sur le **long terme** au maintien des améliorations et de pouvoir prendre conscience des diverses dégradations pouvant survenir après notre intervention, et donc de pouvoir les traiter rapidement.

Enjeux

- Création d'un outil permanent qui permettra, cette fois sans notre intervention, de faire le point sur la situation actuelle et de la comparer brièvement avec les conclusions que nous auront eu.
- Prévenir les problèmes sur les sujets prioritaires
- Faciliter les divers réajustements puisque les possibles dégradations seront visibles rapidement après leur arrivée.
- Pérenniser les améliorations par leur contrôle régulier

Moyens

UN OUTIL DE SUIVI INTERNE :

- Réutilisation du **questionnaire de satisfaction** de manière annuelle
- Des **réunions bi annuelles** avec :
 - ➔ un **comité**, avec l'utilisations des indicateurs comme sujet d'échanges inter-agents
 - ➔ la **direction**, pour faire un état des lieux à l'aide des **données disponibles** (questionnaire et évaluations avec les indicateurs)

NOTRE BAROMÈTRE SOCIAL

Les étapes de notre étude

1

La réutilisation du questionnaire de satisfaction

Lors de la remise des documents finaux concernant notre enquête, notre questionnaire de satisfaction sera transféré sur un format permettant à la direction d'utiliser et d'obtenir les résultats **sans frais** et de manière compréhensible, de la sorte, le questionnaire pourra être redistribué de manière régulière (annuelle). Un format proche de **Google Analytics**, qui est simple à prendre en main, facile à distribuer (via adresse mail), donnant des résultats sous formes de graphiques simples et s'exportant sous une **base de données** Excel serait parfaitement envisageable dans notre cas.

Des réunions bi annuelles avec le comité

2

Les indicateurs précédemment établis lors de notre **3ème étape** seront ici cruciaux puisqu'ils seront au centre de ces réunions. Ils représenteront l'aspect humain, la forme qualitative du suivi. Les diverses discussions et ce qui en découlera selon les indicateurs permettront d'appuyer ou pas dans le sens des chiffres obtenus lors de la première étape et donc venir confirmer la ou les problématiques de climat social, si il y en a évidemment. On comptera donc deux réunions pour un questionnaire passé à l'ensemble des acteurs.

3

Des réunions bi annuelles avec la direction

C'est ici que la direction va intervenir après avoir récolté les divers retours des premiers outils (1 et 2) en ayant une vue d'ensemble sur la situation. Le fait d'avoir une base de données régulièrement mise à jour (Base de donnée Excel, outils 1) recensant l'ensemble des réponses au questionnaire de satisfaction dans le temps permettra d'observer une évolution (positive ou négative). Ces premières observations pourront être ensuite complétées par les avis du comité au travers des divers indicateurs discutés lors des réunions. La direction pourra ensuite prendre des mesures aux problématiques relevées.

1

PRÉSENTATION DE NOS RÉSULTATS

Un premier temps de restitution sera organisé **en interne** au sein d'Universciences (dans un des deux sites choisi pour avoir une bonne capacité d'accueil) devant le comité de suivi et ouvert à un nombre conséquent de collaborateurs désireux de prendre connaissance de la finalité de la démarche à laquelle ils ont pris part.



2

Un deuxième temps de restitution sera organisé afin de présenter nos résultats et nos préconisations à **plus grande échelle** en incluant des acteurs publics qui entourent Universciences, notamment :





- Ministère de la Culture
- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- Conseil Départemental & Régional
- Mairie de Paris

La diffusion d'un 4 pages (évoqué ci-après dans la partie "informations contractuelles") à destination du public permettra d'offrir un document concret aux délégations des instances ci-dessus.

NOTRE ABS EN PRÉCISIONS

Focus sur le suivi de l'étude

NOTRE RÔLE TOUT AU LONG DE L'ÉTUDE SERA DE:

-  **Fournir une information transparente** et continue à l'ensemble des acteurs de ce baromètre social.
-  Pour cela la constitution d'un comité de suivi avant la première action de notre travail est essentielle dans le but de faire valider chacun de nos projets. Ce comité de suivi jouera à la fois le rôle d'un comité technique et d'un comité de pilotage dans la mesure où nous agissons au sein d'une seule et unique entreprise et non au sein d'une grande entité comme un département. Démultiplier les instances de décision n'est donc pas nécessaire.
-  **Assurer la confidentialité des données** obtenues et l'anonymat de chaque collaborateur afin de tendre vers une information.
-  **Proposer des pistes de perduration** de la démarche afin qu'Universciences devienne autonome dans la gestion du bien-être de ses collaborateurs.

A SAVOIR

La conduite de réunions (comités de suivi et restitutions) est un savoir-faire indispensable pour mener à bien l'analyse de besoins sociaux. En effet, pour être efficace, nos réunions seront préparées et conduites selon une méthodologie précise. Avant chaque réunion, il convient de prévoir une liste des points à aborder, de préparer des documents à diffuser (compte-rendu précédent, ordre du jour, calendrier etc). La réunion doit-être préparée en amont : conditions matérielles, temps de la réunion, préparation du sujet. Notre rôle en tant qu'animateur sera donc de questionner, recadrer autour d'un thème, noter les points d'accord, faire participer l'ensemble du groupe, reformuler et surtout mettre fin aux débats. A la fin de cette ABS, le comité de suivi et les groupes de travail seront dissous.

INFORMATIONS CONTRACTUELLES

Nos divers engagements

DELAIS DE REALISATION

Le cahier des charges ne mentionnant pas de durée précise nous estimons, d'expérience, que 6 mois seront nécessaires à sa réalisation. Ainsi, dans la mesure où l'étude débutera le 2 mai 2016 celle-ci s'étendra jusqu'au mois d'octobre 2016.

RAPPEL DES LIVRABLES

Tout au long de notre baromètre :

- Rédaction de l'ordre du jour et de compte-rendus des différents comités de suivi.
- Note intermédiaire pour proposer un état des lieux de l'avancée de notre démarche à mi-parcours environ.

Remise finale d'un :

- Rapport détaillé contenant l'ensemble de nos observations et préconisations.
- 4 pages (=document visuel à visée communicative tant en interne qu'auprès des financeurs)

Pour le futur et la pérennisation la démarche :

- Réalisation de fiches actions concrètes afin de faciliter les évolutions et la prise de décision
- Création et partage d'un outil d'évaluation récurrente à utiliser en autonomie (questionnaire de satisfaction)

INFORMATIONS CONTRACTUELLES

Nos divers engagements

BUDGET DÉTAILLÉ

Budget		
Poste de dépense	Détails	Coût en euros
Logistique		
Voyages	150€ A/R 10 A/R x 2 personnes	3 000,00 €
Frais de bouche	50€ par jour 2 personnes x 10 jours	1 000,00 €
Coût des recherches		
Entretiens		
Passation	Forfait 80€ par entretien 22 entretiens	1 760,00 €
Analyses		
Questionnaire		
Création	20€ / heure 4 jours (+1)	800,00 €
Logiciel	Forfait	200,00 €
Tables rondes		
Passation	Forfait 200€ / table ronde 5 tables rondes	1 000,00 €
Analyses		
Salaires sociologues seniors	200€ / jour 60 jours pleins	12 000,00 €
Coût total HT	/	19 760,00 €
Coût total TTC	/	23 712,00 €

RÉTROPLANNING

Tâche à accomplir	Q1 Mai 2016	Q2 Mai 2016	Q1 Juin 2016
Réunions de mise en place de l'étude			
Recueil de données internes à Universciences (anciennes études par exemple)			
Rédaction du questionnaire			
Passation du questionnaire			
Analyse des résultats			
Rédaction des guides d'entretien			
	Q2 Juin 2016	Q1 Juillet 2016	Q2 Juillet 2016
Rédaction des guides d'entretien (suite)			
Réalisation des entretiens			
Réunion de présentation du diagnostic photo			
Réalisation du diagnostic photo			
Réunions d'analyse du diagnostic photo			
	Q1 Août 2016	Q2 Août 2016	Q1 Sept. 2016
Analyse des résultats (entretiens + diagnostic photo)			
Rédaction d'une note intermédiaire			
Consultation du comité de suivi (partage de l'avancée de l'étude et validation)			
Tables rondes			
	Q2 Sept. 2016	Q1 Oct. 2016	Q2 Oct. 2016
Tables rondes (suite des 3 sessions)			
Création du questionnaire de satisfaction			
Rédaction du rapport final et du 4 pages			
Envoi d'une version V-1			
Consultation de l'avis du comité de suivi			
Modifications éventuelles des livrables			
Préparation des supports utilisés lors des restitutions			
Restitutions orales, remise des livrables			

ANNEXE 1

Nos références

Réalisation de baromètres santé et/ou enquêtes plus précises sur des problématiques liées aux conditions de travail :

- **ANPAA**, 33000 Bordeaux
- **ARI** (Association pour la Réadaptation et l'Insertion), 33000 Bordeaux
- **CDISCOUNT**, 33300 Bordeaux
- **Communauté d'agglomération du Puy-en-Velay** (43)
- **EIFFAGE Construction** Nord Aquitaine, 33300 Bordeaux
- **KEOLIS** Bordeaux Métropole, 33000 Bordeaux
- **TOULOUSE Métropole** (31)
- Etc.

ANNEXE 2

Nos CV anonymes

CONSULTANT 1

Cursus scolaire, diplômes

Baccalauréat ES Lycée Charles Desplau Mont-de-Marsan (40) / 2012

Hypokhâgne et Khâgne B/L Lycée Montaigne Bordeaux (33) / De 2012 à 2014

Licence 3 de Sociologie Université de Bordeaux / De 2014 à 2015

Master de SHS, parcours Chargé d'Etudes Sociologiques Université de Bordeaux / De 2015 à 2017

Stages, formations et expériences professionnelles

Animateur stagiaire puis diplômé du BAFA ALSH Nouvelle-Aquitaine / De 2010 à 2012

Double approfondissement BAFA : animer en centre de loisir / handicap

Cours particuliers - Mont-de-Marsan (40) / Bordeaux (33) / De 2012 à 2014

Stagiaire ANPAA (Addictions France) Bordeaux (33) / De mars 2016 à avril 2016

Enquête sur le devenir des services civiques passés par l'ANPAA depuis 2010

Assistant du payeur départemental DDFIP des Landes / 2017

Chargé d'Etudes Marketing Market+ Bordeaux, France / 2018

Chargé d'Etudes Sociologiques Cabinet YMNE Bordeaux, France / Depuis 2019

Compétences

Organisation, rigueur

Notamment dues à deux années de classe préparatoire

Esprit de groupe, sens du collectif, aisance relationnelle

Inhérents à ma pratique sportive et au monde de l'animation

Informatique

Maîtrise des packs Word / Office / PAO (Prezi - Canva)

Outils quantitatifs de recherche en SHS

Sphinx, Access, Excel

Logiciels de montage audio (Audacity) / vidéo (OpenShot)

Langues

Anglais

Niveau C1 environ

Espagnol

Niveau B2

Italien

Découverte

Atouts

Patient

Autonome

Centres d'intérêt

Football

Sport en général

Littérature

ANNEXE 2

Nos CV anonymes

CONSULTANT 2

Cursus scolaire, diplômes

Baccalauréat ES Lycée Victor Duruy
Mont-de-Marsan (40) / 2012

Licence Sociologie, Université de Bordeaux
Bordeaux (33) / 2008 - 2011

Master Chargé d'études Sociologiques, Université de Bordeaux
Bordeaux (33) / 2011 - 2013

Stages, formations, expériences professionnelles

Stagiaire Chargé d'études Sociologique, Association Addictions France
Bordeaux (France), 2012

Chargée de mission et d'études, Association Accueil et Intégration des Migrants
et des Exilés
Bordeaux (France), 2013-2014

Chargé d'études Sociologique, Cabinet YMNE
Bordeaux (France), depuis 2014

Compétences

Entretiens directs et semi-directifs

Création de questionnaire et analyse des données

Direction de focus group

Rédaction de synthèses

Informatique

Maitrise du pack office / Word

Logiciel Sphinx

Eclats, Phildigit, Philcarto

Langues

Anglais



Français



Atouts

Organisée

Source d'initiatives
et de propositions

Facilité avec le travail
de groupe

Perfectionniste

Investie

Centres d'intérêts

Lecture

Musique

Voyages

ANNEXE 2

Nos CV anonymes

CONSULTANT 3

Cursus scolaire, diplômes

Baccalauréat Littéraire Lycée Sainte Marie Grand-Lebrun
Bordeaux (33) / 2008

Licence Sociologie, Université Bordeaux II
Bordeaux (33) / 2008 - 2011

Master Chargé d'études Sociologiques, Université de Bordeaux
Bordeaux (33) / 2011 - 2013

Stages, formations, expériences professionnelles

Alternance Chargé d'études Sociologique, Association Addictions France
Bordeaux (France), 2011

Agent d'étude sociologique Cabinet Jean Philippe Guillemet
Artigues-Près-Bordeaux (33) / 2012

Cheffe de projet Observatoire de la réussite et de l'insertion professionnelle
Paris (France), 2013-2014

Chargé d'études Sociologique Cabinet YMNE,
Bordeaux (France), depuis 2014

Compétences

Elaboration méthodologie d'enquête
Construction de questionnaires, analyse et traitement, statistique, démographie
observations, entretiens, sociologie visuelle

Rédaction rapports d'études

Présentation orale

Informatique

Maîtrise du pack office / Word

Sphinx

Logiciel Sage

Eclats, Phildigit, Philcarto

Langues

Anglais

 Niveau B2

Espagnol


 Niveau A2

Atouts

Rigoureuse



Dynamique



Optimiste



Sens collaboratif et esprit d'équipe



Centres d'intérêts

Lecture

Musique

Voyage

ANNEXE 2

Nos CV anonymes

CONSULTANT 4

Cursus scolaire, diplômes

Baccalauréat ES, Lycée Gaston Crampe
Aire sur l'Adour (40) / 2008

Licence Sociologie, Université de Bordeaux
Bordeaux (33) / 2008 - 2011

Master Chargé d'études Sociologiques, Université de Bordeaux
Bordeaux (33) / 2011 - 2013

Stages, formations, expériences professionnelles

Stagiaire Chargé d'études Sociologique, Cabinet Jean Philippe Guillemet
Bordeaux (France), 2012

Stagiaire Data Analyst, Ubisoft
Bordeaux (France), 2013

Data Analyst Junior, Arthur compagny
Londres (Royaume-Unis), 2014

Chargé d'études Sociologique, Cabinet YMNE
Bordeaux (France), depuis 2014

Compétences

Travail des bases de données
Spécialisée en étude de data, traitement statistiques et compréhension de données dans le cadre des enquêtes.

Rédaction de rapports compréhensible par tous
Habitée à la rédaction de divers rapports sous les formats souhaités et adaptés aux futurs lecteurs.

Informatique

Pack office : Word, PPT, Excel, Access

Logiciel Sphinx

MySQL

Python

SPSS

Langues

Anglais

Fluent

Français

Native

Atouts

Rigueur scientifique

Adaptabilité

Aisance avec les données

Ecriture de rapports pertinents

Conception supports visuels et présentation des résultats

Restitution orale

Centres d'intérêts

Peinture

Randonnée

Pétanque

Les vidéos de chatons

ANNEXE 3

Guide d'entretien

I/ Connaissance générale de l'interviewé

- Quelles sont les principales missions/activités dont vous avez la charge ?
- Pourriez-vous expliquer comment se déroule une journée type ?
- Comment se répartit votre temps de travail ?
- Avec qui êtes-vous en relation interne – externe ? En quoi consistent vos échanges ?

II/ Appréciation du quotidien au travail

- Quelles sont vos conditions de travail ? (Horaires, rythmes, fourchette de rémunération...)
- Quelles sont vos principales satisfactions par rapport à votre métier ?
- Qu'est ce qui vous motive dans ce métier ?
- Quelles sont les contraintes liées à votre métier ?
- Si vous avez déjà exercé votre métier actuel dans une autre structure, quelles différences ? Quels avantages / désavantages à être aujourd'hui chez Universciences ?

III/ Appréciation de la structure et des relations sociales en son sein

- Comment votre structure est-elle organisée ?
- Pouvez-vous me donner l'organigramme de votre structure ?
- Comment vous situez-vous par rapport au public avec lequel travaille votre structure ?
- Avec qui travaillez-vous au quotidien (quels métiers ? quels services ? etc.) ? Dans quelle ambiance ?
- Quelles relations entretenez-vous avec votre hiérarchie ?
- Dans quelle mesure considérez-vous avoir la possibilité de vous exprimer lorsque vous avez des requêtes ?

ANNEXE 4

Répartition budgétaire par action

universcience

DECOMPOSITION DES PRIX GLOBAUX ET FORFAITAIRES

Mise en place d'un baromètre social

	Estimatif du nombre de jours par type d'intervenants	Taux journalier en €HT (*)	Total en €HT
Action 1 : Détailler les points forts et les axes d'amélioration des relations sociales et de la qualité de vie au travail dans l'établissement	Intervenant : 10 jours	250€	2500€
	Intervenant : 10 jours	250€	2500€
	Intervenant :		
		Total 1	5000€
Action 2 : Déterminer les sujets prioritaires, sources de satisfaction ou d'insatisfaction, pour les collaborateurs	Intervenant : Un peu moins de 6 jours	300€	1760€
	Intervenant : 2 jours	700€	1400€
	Intervenant :		
		Total 2	3160€
Action 3 : Définir les indicateurs de suivi à mettre en place pour mesurer les améliorations après le premier diagnostic (notamment ceux permettant d'identifier la qualité de vie au travail)	Intervenant : 5 jours	300€	3500€
	Intervenant : 5 jours	700€	1500€
	Intervenant :		
		Total 3	5000€
Action 4 : Proposer à la direction un plan d'action et son calendrier, afin de pérenniser la démarche d'amélioration du climat social.	Intervenant : 10 jours	660€	6600€
	Intervenant :		
	Intervenant :		
		Total 4	6600€

(*) Frais de déplacement compris

Total (1 à 4) HT 19 760€

Total (1 à 4) TTC 23 712€