



Charte IAS de qualité méthodologique et déontologique des enquêtes de climat social

Pourquoi une telle charte ?

Une confusion s'est installée entre les « baromètres sociaux » qui s'apparentent à de simples enquêtes en ligne, fondées sur des questionnaires souvent non validés, et les véritables audits.

Les propositions commerciales se multiplient, qui proposent des démarches d'apparence séduisante mais dénuées de toute déontologie précise et fondées sur une méthodologie n'offrant aucune garantie et dont les résultats risquent d'être trompeurs.

D'où la nécessité d'une charte précisant les garanties que le commanditaire d'un audit est en droit d'exiger de ses prestataires dès lors que cet audit est fondé sur une enquête auprès des salariés, que celle-ci prenne la forme d'un questionnaire informatique ou d'entretiens en vis-à-vis.

La différence entre « enquête d'opinion » et « audit »

Un audit peut être réalisé sur une base documentaire (audits de conformité) ou sur celle d'une enquête visant à recueillir les témoignages de la population concernée. Dans tous les cas, il s'agit de préciser les dysfonctionnements susceptibles de faire l'objet d'actions correctives ou d'actions d'amélioration. C'est ce qui distingue l'audit d'une simple enquête d'opinion (quelle que soit par ailleurs son appellation commerciale) :

1 - l'audit vise, au-delà des perceptions nécessairement subjectives qui ont été exprimées et recueillies, à identifier des réalités concrètes ; par exemple, au-delà des opinions exprimées par les personnes interrogées, les suggestions d'améliorations formulées par le personnel sont effectivement prises en compte ou elles ne le sont pas, ou encore, elles ne le sont pas toujours ; et ainsi de suite. L'audit permet ainsi de détecter un écart entre la réalité constatée par la population visée et l'image que s'en faisaient les dirigeants.

2 - C'est la raison pour laquelle le référentiel sur lequel se fonde l'enquête réalisée dans le cadre d'un audit doit être extrêmement concret ; il ne sert pas à grand chose de savoir si « les salariés se sentent heureux au travail » ou s'ils se disent « fiers de leur entreprise » si cela ne débouche sur aucune possibilité d'action d'amélioration concrète. En outre, de telles opinions n'expliquent pas une éventuelle détérioration constatée par rapport aux résultats d'une enquête précédente ni, par conséquent, les initiatives susceptibles d'y remédier.

3 - Les opinions exprimées lors de l'enquête, enfin, ne sauraient être considérées comme une « preuve », au sens juridique du terme, mais comme un simple indice qui permettra dans un second temps, de vérifier qu'il en est bien ainsi et d'en tirer les conclusions en vue de l'action à mener.

Au-delà de l'expression des opinions à un moment donné, une telle image doit ainsi se fonder sur une méthodologie fiable et une déontologie rigoureuse à défaut de quoi les résultats de l'enquête peuvent être totalement biaisés et, finalement, d'une faible utilité pratique, sinon parfois de rassurer leur commanditaire ou lui donner la possibilité d'en faire état publiquement.

On notera ainsi que la présente charte s'applique aux enquêtes réalisées auprès du personnel en vue d'un audit, non à l'audit lui-même. Par ailleurs, l'enquête elle-même peut prendre deux formes : l'administration et le traitement d'un questionnaire, généralement par la voie informatique, ou le recueil des témoignages sous forme d'entretiens en vis-à-vis auprès d'un nombre de salariés suffisant pour constituer un échantillon représentatif de la population visée.

1 - Préparation de l'enquête

Le déroulement des différentes phases de l'enquête doit être fixé dès le départ, notamment les conditions d'information du commanditaire, du personnel, des personnes interrogées et des représentants du personnel.

1.1 - Les **objectifs** poursuivis par le donneur d'ordre doivent être soigneusement présentés et faire l'objet de transparence vis-à-vis du personnel. A ce titre la mission confiée à l'auditeur nécessite une rédaction précise. A ce niveau seront notés les engagements d'indépendance, de confidentialité et d'anonymat qui sont présentés plus bas. Seront précisées les formes et audiences et délais des restitutions et du rapport.

1.2 - Une **campagne d'information**, de présentation des objectifs, des modalités de déroulement de l'enquête, et des travaux qui suivront le dépouillement. Tous ces points doivent clairement être présentés et expliqués AVANT l'opération. Cette campagne doit cibler l'encadrement, les partenaires sociaux, bien sûr les personnes qui seront interrogées, et enfin le personnel dans son ensemble.

1.3 - Le **référentiel** utilisé doit être adapté au contexte, aux objectifs poursuivis. Ce travail peut impliquer la DRH, mais aussi les représentants du personnel, notamment le CHSCT, mais aussi d'autres acteurs clefs de l'organisation.

1.4 - Le **questionnaire**, partie intégrante du référentiel, doit être pertinent et le questionnaire dépourvu d'ambiguïtés et compréhensible. Ce questionnaire gagne à être testé auprès de quelques personnes.

2 - Caractéristiques des conditions de réalisation de l'enquête et des outils utilisés

2.1 – Indépendance de l'auditeur

L'auditeur doit être impartial et avoir une approche fondée sur la preuve.

- Avoir une conscience professionnelle (absence de parti pris) : "avoir une attitude diligente et avisée au cours de l'audit",
- Rester impartial lors du recueil des informations, lors de leur traitement et surtout lors de leur restitution : "obligation de rendre compte de manière honnête et précise" (en particulier sur un thème donné, tous les avis doivent être présentés, par exemple lors de l'exploitation des verbatim).
- Refuser toutes pressions d'où qu'elles viennent, en particulier venant du prescripteur de l'audit.

La norme ISO 19011 précise ainsi :

« il convient que les auditeurs

- réalisent leurs tâches avec honnêteté, diligence et responsabilité ;
- observent et respectent toutes les exigences légales applicables ;
- démontrent leur compétence technique dans l'accomplissement de leurs tâches ».

2.2 - Respect de la déontologie de l'auditeur

Il doit y avoir stricte séparation entre les rôles d'auditeur et de consultant. La déontologie telle que formulée par l'IAS est le fondement du professionnalisme de l'auditeur.

L'auditeur doit avoir une approche fondée sur la recherche d'éléments de preuves, suivre une méthode rationnelle pour parvenir à des conclusions d'audit fiables et valides. C'est la condition nécessaire à la crédibilité de la démarche.

Ce ne peut pas être la même personne qui conduit l'audit et qui pilote les évolutions dont l'audit a montré la nécessité.

2.3 - Garanties données aux répondants

L'anonymat des réponses : le prestataire s'engage à respecter à minima les éléments suivants :

- Etre en capacité de prouver le bon respect des directives et de la réglementation européenne, y compris pour les applications et collaborateurs en dehors de la zone couverte par le RGDP,
- Adhésion à la charte Numérique & RH élaborée par le LabRH et la CFE-CGC,
- Le respect du volontariat et liberté laissée à chacun de ne pas répondre,
- La confidentialité des réponses (non-diffusion hors de l'entreprise, sauf accord du commanditaire),
- L'anonymat des réponses (notamment en ce qui concerne le traitement des verbatim, suppression de toute mention à son auteur ou à un tiers),
- Le droit d'alerte de la part de l'auditeur doit être clairement spécifié et encadré en amont (traitement des cas de souffrance avérée ou d'actes délictueux).

2.4 - Garanties en ce qui concerne le système de recueil des données.

- **Contrôle des réponses uniques** : le dispositif technique doit éviter le « bourrage des urnes » par exemple par la distribution de codes à accès unique (avec séparation des modules techniques de contrôle d'accès et ceux d'administration du questionnaire – ce dernier étant anonyme).
- Existence de règles relatives à l'analyse des données par **critère d'exploitation** : un effectif minimal doit avoir été prévu en dessous duquel les résultats sont non accessibles (selon les cas, 10 ou 20 % de la population étudiée),
- Algorithmes : y a-t-il utilisations d'algorithmes et quelles en sont les spécificités. Ces algorithmes évoluent-ils dans le temps.
- Conditions de sécurité de la plateforme de saisie et de traitement des données et de stockage ; il convient en particulier d'éviter le piratage et la manipulation des données (cryptage, sauvegardes, protection des accès).
- Existence d'un dispositif de **suivi du taux de participation** (information du donneur d'ordre pour qu'il organise des relances éventuelles). Une enquête apporte des éléments exploitables seulement si le taux de participation est suffisant.
- **Verbatim**. Possibilités ou non de déposer des **commentaires libres** (verbatim). Quelle utilisation en sera faite ? Diffuse-t-on tout ou seulement des extraits ? Traitement des textes permettant d'identifier leur auteur, des textes insultants ou mettant nommément quelqu'un en cause.

3 - Conditions d'utilisation des données recueillies

3.1 - Les **conditions de restitution** aux personnes ayant participé à l'enquête et aux différentes catégories de personnels de l'entreprise (cadres, représentants du personnel, ensemble des salariés) doivent avoir été prévues avant même la réalisation de l'enquête et cette restitution doit être effective dans un délai raisonnable.

3.2 - Conditions d'utilisation en vue d'actions d'amélioration : l'audit doit se poursuivre par des actions d'amélioration ; ces actions d'améliorations (vers l'amélioration continue) peuvent être suggérées par les auditeurs (faire la différence entre recommandations et plans d'action) mais ceux-ci doivent s'interdire de participer à leur mise en œuvre.