

« Identifier et prioriser vos enjeux sociaux »

 Énoncé du livre

Vous avez exploré plusieurs enjeux sociaux que peuvent rencontrer les entreprises. Cet exercice vous invite à identifier ceux qui vous concernent le plus directement afin de mieux orienter vos futures actions.

1. Réflexion individuelle.

Prenez quelques minutes pour dresser la liste des enjeux sociaux pertinents dans votre contexte professionnel, en notant ceux qui vous semblent particulièrement présents ou significatifs, à partir de ce que vous vivez ou observez.

2. Mise en perspective collective.

Pour chaque enjeu, posez-vous deux questions simples :

- *Ai-je été personnellement concerné ou ai-je observé un collègue dans cette situation ?*
- *Est-ce un sujet qui mérite, selon moi, un travail collectif dans mon organisation ?*

Sélectionnez ensuite deux ou trois enjeux prioritaires, ceux qui vous paraissent les plus urgents ou susceptibles d'avoir un fort impact.

Pour chacun, décrivez brièvement une situation concrète vécue ou observée, puis notez une première idée d'action, même symbolique, qui pourrait amorcer une amélioration.

 **Objectif :** mieux connaître les enjeux sociaux qui vous touchent, pour engager une démarche progressive et collective, adaptée à la réalité de votre organisation.

 *Pour aller plus loin, testez vos connaissances sur les enjeux sociaux via le quiz proposé par la Cité de la RSE : www.citedelarse.fr/quizz-performance-sociale*

 Pour aller plus loin

Nous vous proposons de mettre en place un **atelier collectif** intitulé « **Diagnostic des enjeux sociaux** », afin de **faire émerger les enjeux sociaux vécus par les équipes**, de **prioriser les sujets à traiter** et de **poser les bases d'un plan d'action collectif et réaliste**.

Vous trouverez ci-dessous :

-  **la fiche méthode**, détaillant le déroulé pas à pas de l'atelier et les outils nécessaires ;
-  **une fiche de synthèse préremplie**, illustrant un exemple d'équipe en situation réelle.

 **Objectif :** transformer la prise de conscience en amélioration continue, en plaçant le bien-être et la justice sociale au cœur du projet d'entreprise.

 L'exemple de notre personnage : Jeannette , quand le climat social en dit long

Depuis plusieurs mois, Jeannette sent que **l'ambiance de son agence bancaire s'est tendue**. Les résultats commerciaux sont bons, mais l'énergie collective n'y est plus. Les échanges se font plus rapides, les sourires plus rares, et certaines réunions virent à la confrontation silencieuse.

Le déclic vient d'un détail : un matin, une de ses collaboratrices, habituellement enthousiaste, lui confie à demi-mot qu'elle a songé à demander une mutation « juste pour respirer un peu ». Cette phrase résonne en Jeannette comme un signal d'alerte.

Elle réalise que les tensions ne viennent pas d'un problème de performance, mais d'un **déséquilibre humain** : surcharge, manque d'écoute, reconnaissance insuffisante. Pour la première fois, elle décide de **mettre des mots sur les maux**.

Jeannette propose alors de réunir son équipe pour **identifier les enjeux sociaux concrets** vécus au quotidien. Pas pour évaluer, mais pour comprendre. Les échanges font remonter plusieurs sujets : pression sur les objectifs, communication insuffisante, sentiment d'injustice dans les promotions, et difficulté à exprimer un malaise sans crainte.

« On travaille bien, mais on ne se parle plus vraiment. »

Ce constat pousse Jeannette à franchir une étape : elle fait appel à un consultant RSE pour animer un **diagnostic collectif des enjeux sociaux**, afin d'objectiver les ressentis et de bâtir un plan d'action partagé. Cette démarche, née d'un simple ressenti, marque un tournant dans sa façon de diriger. Elle comprend qu'une organisation performante repose d'abord sur **un climat social sain**, et que la RSE commence souvent **par l'écoute de ce qui ne se dit plus**.

► **Atelier collectif « Diagnostic des enjeux sociaux » - Version 2025**

 Objectif de l'exercice

Clarifier les enjeux sociaux pertinents pour votre organisation, identifier ceux qui sont vécus ou observés concrètement, et prioriser les sujets à traiter collectivement.

 Déroulé de l'atelier

1. **Identification individuelle (15 min)**
 - Chaque participant dresse la liste des enjeux sociaux rencontrés ou observés : conditions de travail, reconnaissance, égalité, communication, cohésion, etc.
 - Il précise s'il est personnellement concerné ou témoin.
2. **Partage et discussion (30 min)**
 - En sous-groupes, les participants confrontent leurs listes, échangent leurs points de vue et regroupent les enjeux similaires.
 - Ils identifient les situations concrètes ou récurrentes.
3. **Priorisation (25 min)**
 - Le groupe sélectionne 2 à 3 enjeux prioritaires selon leur urgence, leur impact collectif ou leur faisabilité.
4. **Ébauche d'action (15 min)**
 - Pour chaque enjeu retenu, les participants proposent une première action concrète : écoute, amélioration, communication, ou engagement collectif.
5. **Synthèse et restitution (10 min)**
 - Rédigez un tableau de synthèse (enjeux / constats / priorités / premières pistes) à partager lors de la réunion suivante.

 **Durée totale indicative : 1 h 30**

 Outils recommandés

-  Grille simplifiée des enjeux sociaux
 -  Carnet de témoignages anonymes
 -  Tableau de priorisation ou matrice impact / faisabilité
-

 À retenir

Ce diagnostic est un premier pas essentiel. Il rend visibles des réalités parfois peu exprimées et ouvre la voie à une amélioration sociale durable, partagée et réaliste.

 À VOUS DE JOUER !

Exemple de fiche de synthèse « Identifier et prioriser vos enjeux sociaux », exercice page 57

► **Atelier collectif « Diagnostic des enjeux sociaux » mené par Jeannette, Directrice d'agence bancaire, du livre « La RSE mais c'est très simple » - Version 2025**

Objectif

Identifier et prioriser les enjeux sociaux vécus par les collaborateurs, afin de poser les bases d'une démarche d'amélioration collective et durable.

Résultats clés

- **Participants :** 10 collaborateurs de l'agence, répartis entre conseillers clientèle, responsables de comptes et fonctions support.
- **Méthode :** identification individuelle, regroupement en sous-groupes, priorisation collective.
- **Enjeux sociaux cités (avec fréquence de citation) :**
 1. Stress lié à la pression commerciale (9)
 2. Manque de reconnaissance ou de feedbacks réguliers (8)
 3. Déséquilibre vie professionnelle / vie personnelle (7)
 4. Communication interne insuffisante (6)
 5. Sentiment d'injustice dans les promotions ou la répartition des primes (5)
 6. Difficulté à exprimer un désaccord ou un malaise (4)
 7. Isolement sur certains postes (3)
 8. Conditions matérielles de travail (chauffage, ergonomie, confidentialité) (2)
 9. Fatigue morale liée à la relation client (2)
 10. Inégalités perçues entre anciens et nouveaux collaborateurs (2)
- **Enjeux retenus comme prioritaires par le groupe :**
 1. **Stress et surcharge liés à la pression commerciale** – *urgence élevée*
L'impact sur la santé mentale et la cohésion d'équipe est jugé critique.
 2. **Manque de reconnaissance et de retours constructifs** – *impact collectif fort*
Le déficit de reconnaissance fragilise la motivation et la confiance.
 3. **Communication interne insuffisante** – *forte faisabilité d'amélioration*
Des actions simples peuvent rapidement renforcer la transparence et l'écoute.

Tableau de synthèse partagé lors de la réunion suivante

Enjeux identifiés	Constats clés	Niveau de priorité	Premières pistes d'action
Stress et pression commerciale	Objectifs élevés, charge mentale forte, auto-censure sur la fatigue	● Urgent	Adapter les objectifs en fonction des ressources ; instaurer un temps d'échange mensuel sans jugement sur les difficultés rencontrées.
Manque de reconnaissance et de feedbacks	Peu de retours positifs, reconnaissance informelle quasi absente	● Important	Mettre en place un rituel d'appréciation collective hebdomadaire (retours positifs, réussites de la semaine).
Communication interne insuffisante	Informations descendantes rares, incompréhensions fréquentes	● Faisable	Créer une mini-newsletter interne mensuelle et un canal dédié à la communication directe.
Inégalités perçues dans les promotions	Manque de clarté sur les critères, rumeurs et frustrations	● Secondaire	Présenter chaque trimestre les opportunités de mobilité et les critères d'évaluation utilisés.
Isolement professionnel	Certains conseillers seuls sur site ou à distance	● Faisable	Mettre en place des binômes de suivi et un "café visio" hebdomadaire entre pairs.

Observations partagées

- Le présentéisme reste perçu comme une norme implicite, surtout chez les cadres.
- Les collaborateurs expriment un besoin fort de reconnaissance symbolique et de feedbacks réguliers.
- La charge mentale liée aux objectifs individuels crée une tension durable au sein de l'équipe.

Suivi et perspectives

- **Référente chargée du suivi** : Claire, assistante commerciale senior, élue représentante d'équipe.
- **Prochain rendez-vous prévu** : atelier de co-construction du plan d'action dans 2 mois.
- **Commentaires** : l'atelier a permis de libérer la parole, de révéler des besoins partagés et de faire émerger une volonté collective de rétablir un climat de confiance et d'équité.

Engagement de l'équipe

« Nous voulons construire un environnement de travail plus humain, où le bien-être, la reconnaissance et la transparence deviennent des réalités concrètes, pas seulement des intentions. »

Liens complémentaires

- WikiRSE.org : Fiche « Développer le bien-être au travail »
- Fiche Action associée : Construire votre plan d'action sociale (page 100)