

Niveau d'équilibre, consensus et cas particulier

Dans le cadre de la mesure Workcare, les résultats sont présentés sous la forme d'une maison. Ce format vise à rendre la restitution collective plus compréhensible en illustrant les niveaux d'équilibre ou de déséquilibre des différentes composantes de l'ambiance de travail. Il permet également, dans certains cas, de mettre en évidence un consensus parmi les personnes interrogées. L'analyse repose sur 24 items répartis en 8 thèmes.

Équilibre / Déséquilibre



Le principe est simple : chaque item est soit équilibré, soit déséquilibré. En cas de déséquilibre, il peut pencher :

- Vers le **bleu**, indiquant une insuffisance.
- Vers l'**orange**, signalant un excès ou une inadaptation.

Niveau de déséquilibre

Le niveau de déséquilibre mesure la distance du service par rapport à l'équilibre. Il est représenté par des nuances de couleurs et un texte explicatif spécifique à chaque item.

Il est important de noter que l'équilibre ne repose pas sur une simple moyenne : une réponse en **bleu** et une réponse en **jaune** ne donneront pas un résultat **vert**.

Le système fonctionne en deux étapes :

1. **Évaluation de la distance par rapport à l'équilibre**, sans prendre en compte la tendance (bleu ou orange).
2. **Identification de la tendance dominante**, en analysant la fréquence des réponses.

Exemple 1 :

Si une réponse est fortement marquée en bleu foncé et une autre en bleu clair, la tendance globale se situera autour d'un bleu intermédiaire, se rapprochant ici d'un calcul plus classique type « moyenne » pondéré par des facteurs comme l'écart type.

Exemple 2 :

100 répondants évaluent un item :

- 60% positionnent le curseur dans le **bleu**
 - 15% dans le **vert**
 - 25% dans l'**orange**
- > L'item affichera alors une nuance bleue, reflétant la majorité des réponses.

Consensus

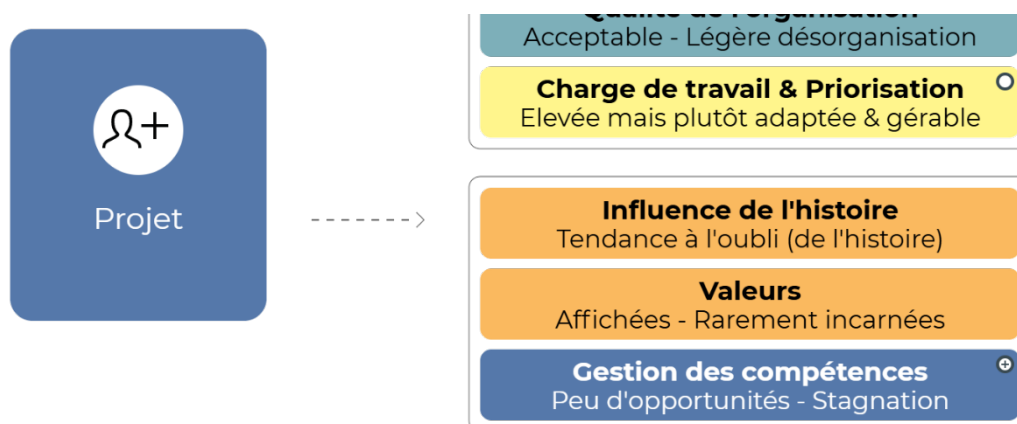
Le niveau de consensus enrichit l'interprétation des résultats en identifiant les cas où une large majorité partage la même perception. Un indicateur visuel (pastille) apparaît si :

- **75% ou plus** des répondants placent le curseur dans le **vert**.
- **75% ou plus** déplacent le curseur vers la **gauche**.
- **75% ou plus** déplacent le curseur vers la **droite / orange**.

Exception liée au centre « absolu » : Si les variations autour du centre absolu sont très faibles (moins de 5 %), alors elles ne sont pas prises en compte pour l'évaluation du consensus vers la gauche ou la droite. En d'autres termes, si les déplacements restent trop proches du centre, il n'est pas considéré qu'un consensus se dégage vers une direction particulière.

Cas particulier

Dans certains cas, les couleurs affichées peuvent sembler surprenantes. Par exemple, un thème peut être **majoritairement bleu**, alors que **2 items sur 3 apparaissent en orange**.



Pour comprendre cette situation, il faut considérer le thème dans son ensemble :

- Les **2 items orange** n'affichent pas de consensus, ce qui signifie que les réponses sont dispersées (certaines dans le bleu, d'autres dans l'orange).
- Cette dispersion est accentuée si le nombre de répondants est faible.
- **Le seul item affichant un consensus est bleu**, cohérent avec la dominante du thème.

Bien que cela puisse sembler être une anomalie mathématique, ce n'est **pas** une erreur du logiciel. Ce résultat indique que le groupe se situe en dehors de la **zone d'équilibre**, ce qui reflète une hétérogénéité dans les perceptions. Le système est particulièrement sensible aux divergences, ce qui peut révéler une **indécision** quant à la nature d'une difficulté rencontrée par l'équipe. En résumé, « quelque chose ne va pas », sans que l'origine du problème soit clairement identifiée — comme un **caillou dans la chaussure**.

Pour conclure :

Conformément à la méthodologie, aux principes et à la philosophie de Workcare, cette démarche **ne constitue pas un audit de la direction, des cadres, des managers ou de l'équipe**. Les résultats reposent exclusivement sur les réponses des participants.

Les maisons doivent être considérées comme un **outil de suivi** de l'ambiance de travail sur le terrain. Elles visent à favoriser un **dialogue structuré et constructif**, tout en permettant de définir les priorités et **d'orienter les plans d'action en fonction des réalités perçues par les équipes**.

Note théorique :

Le modèle repose en partie sur la théorie des **catastrophes** en **topologie différentielle**, qui cherche à anticiper les transitions brusques dans les systèmes dynamiques. L'objectif est de déterminer si l'on peut **prévoir un risque de déclenchement** d'un événement perturbateur ou identifier une **modification profonde** dans le fonctionnement d'un groupe ou d'une unité de travail.

Cette approche permet d'analyser les conditions sous lesquelles un système, apparemment stable, peut soudainement basculer vers un nouvel état, parfois de manière imprévisible. Elle fournit un cadre de réflexion utile pour comprendre les **dynamiques collectives**, détecter les **signes précurseurs d'un déséquilibre**, et envisager des **stratégies d'adaptation** face aux changements organisationnels.

Pour aller plus loin :

- Pour plus de précisions, vous pouvez consulter **le guide de restitution** Workcare disponible auprès de votre direction ou par demande écrite à contact@workcare.fr.
- De nombreux articles sur notre méthodologie et nos valeurs sont disponibles ici : <https://workcare.fr/blog/>