

Définition

La culture d'entreprise, aussi appelée culture organisationnelle, correspond à la façon dont une organisation fonctionne au quotidien. Elle regroupe les valeurs, les comportements et les pratiques partagées qui orientent le travail, structurent la collaboration entre les équipes et influencent l'expérience vécue par la clientèle.

Elle joue également un rôle essentiel dans toutes les situations où les règles écrites ne suffisent pas : la culture guide les décisions quotidiennes des employé(e)s, indique comment réagir face à l'inattendu, encourage l'innovation et oriente la façon d'aborder les problèmes, même en l'absence de la direction.

Une culture d'entreprise inclusive reconnaît et valorise la diversité des personnes, des parcours et des idées, afin que chacun(e) puisse contribuer pleinement.

En résumé, la culture d'entreprise constitue l'identité unique de chaque commerce, qu'il s'agisse d'une épicerie, d'un dépanneur ou d'un grossiste.

Selon Frances Frei et Anne Morriss de la Harvard Business Review *:

« La culture guide le comportement discrétionnaire et reprend là où le manuel de l'employé s'arrête. La culture nous dit comment répondre à une demande de service sans précédent. Elle nous dit s'il faut risquer de parler à nos patrons de nos nouvelles idées, et s'il faut mettre en évidence ou cacher les problèmes. Les employés prennent eux-mêmes des centaines de décisions chaque jour, et la culture est notre guide. La culture nous dit quoi faire lorsque le PDG n'est pas dans la pièce, ce qui est bien sûr le cas la plupart du temps. »

* Article original "Culture Takes Over When the CEO Leaves the Room"

Pourquoi la culture d'entreprise est essentielle ?

La culture d'entreprise n'est pas qu'un concept abstrait : elle a un impact direct sur la mobilisation des équipes, la qualité du service et la performance globale. Lorsqu'elle est claire et vécue au quotidien, elle devient un levier puissant pour attirer, fidéliser et motiver les employé(e)s, tout en renforçant la satisfaction de la clientèle.

Il est important d'avoir une bonne culture d'entreprise car elle permet une :



Mobilisation, bien-être et inclusion des équipes : des employé(e)s qui partagent les valeurs de l'entreprise sont plus engagé(e)s, plus fidèles, et travaillent dans un environnement où la diversité est respectée et valorisée.



Clarté organisationnelle : une culture bien définie donne des repères clairs sur les comportements attendus et établit un climat de respect mutuel.



Satisfaction de la clientèle : des valeurs vécues au quotidien se traduisent en qualité de service et fidélisation, notamment grâce à une équipe qui reflète et comprend la diversité de sa clientèle.



Attraction et rétention : une culture forte facilite le recrutement, attire des talents variés et réduit le roulement de personnel.

Les composantes de la culture d'entreprise

La culture d'entreprise se manifeste de façon concrète à travers différents éléments qui, ensemble, donnent son identité à une organisation. Ces composantes traduisent les valeurs en comportements visibles et en pratiques quotidiennes. Elles permettent de comprendre non seulement ce que l'entreprise valorise, mais aussi comment ces valeurs s'incarnent dans le travail de tous les jours.

En pratique, la culture d'entreprise repose sur plusieurs composantes complémentaires. Ensemble, elles créent un cadre cohérent qui guide les décisions, structure le travail et façonne l'expérience des employé(e)s et de la clientèle.

Composante	Description	Exemples
Valeurs	Principes qui orientent les décisions et les comportements	Respect, intégrité, efficacité, proximité
Comportements attendus	Attitudes et façons de faire au quotidien	Accueillir chaque client(e), offrir du soutien à un(e) collègue, appliquer les procédures avec rigueur
Normes et routines	Habitudes formelles et informelles qui structurent le travail	Réunions matinales, intégration des nouveaux employé(e)s, reconnaissance des bons coups
Histoire et traditions	Événements, anecdotes et pratiques qui renforcent le sentiment d'appartenance	Célébration des réussites, partage d'anecdotes marquantes, BBQ annuel

Les types de cultures d'entreprise

Chaque entreprise possède une culture qui lui est propre. [Identifier son type](#) dominant permet de mieux comprendre le fonctionnement actuel et de réfléchir aux ajustements nécessaires pour bâtir la culture souhaitée.

Voici quelques types de cultures que l'on retrouve fréquemment :

Culture hiérarchique : Cette culture repose sur une organisation structurée, des règles claires et des procédures à respecter. Les décisions sont généralement centralisées au niveau de la direction ou du propriétaire, et chaque rôle est défini avec précision.

Exemple : un grossiste qui met l'accent sur le respect strict des normes de qualité et de sécurité.

- Avantage : apporte de la clarté, de la stabilité et de l'uniformité dans les pratiques, ce qui réduit les erreurs.
- Risque : une trop grande rigidité peut limiter l'initiative des employé(e)s et rendre l'organisation moins agile face aux imprévus.

Culture horizontale : Ici, l'accent est mis sur l'autonomie et la responsabilisation. Les employé(e)s ont la latitude de prendre des décisions simples dans leur travail quotidien, et la hiérarchie se veut plus souple.

Exemple : une petite épicerie où les caissier(ère)s et commis prennent eux-mêmes des décisions simples pour servir la clientèle.

- Avantage : favorise la rapidité dans les décisions, la confiance et la responsabilisation des équipes.
- Risque : peut entraîner un manque de cohérence si les règles de base ne sont pas connues, comprises ou partagées.

Culture collaborative : Cette culture met de l'avant l'entraide, la participation et l'inclusion. Les décisions se prennent souvent collectivement et les idées de chacun(e) sont considérées. L'accent est mis sur la cohésion et le bien-être des équipes.

Exemple : un dépanneur où les horaires sont organisés collectivement et où chacun(e) peut proposer des idées pour améliorer le service.

- Avantage : favorise un climat de travail positif, la mobilisation et la valorisation de la diversité des points de vue.
- Risque : la prise de décision peut être plus lente, et il peut être difficile de trancher lorsqu'il y a des divergences d'opinions.

Culture d'excellence : Elle est centrée sur la performance, l'atteinte d'objectifs ambitieux et la qualité du service. Les réussites individuelles et collectives sont reconnues et mises en valeur.

Exemple : une chaîne d'épicerie qui fixe des objectifs de vente clairs et met en valeur les employé(e)s qui se démarquent.

- Avantage : stimule la motivation, pousse à l'amélioration continue et contribue à la satisfaction de la clientèle.
- Risque : une trop grande pression sur les résultats peut affecter le bien-être et la rétention des employé(e)s.

Mission, vision et valeurs : distinctions importantes

Pour bâtir une culture d'entreprise solide et cohérente, il est essentiel de bien définir [la mission, la vision et les valeurs](#). Ces éléments servent de boussole : ils indiquent pourquoi l'organisation existe, vers où elle souhaite aller et sur quels principes elle s'appuie pour y parvenir. Lorsqu'ils sont clairement établis et partagés, ils donnent un sens au travail, renforcent la cohésion des équipes et favorisent un climat inclusif.

Ces trois éléments, lorsqu'ils sont bien alignés, constituent la base de la culture d'entreprise.



Comment ancrer la culture dans le quotidien ?

Une culture d'entreprise n'a d'impact que si elle est vécue au jour le jour. Il ne suffit pas de définir des valeurs : elles doivent être intégrées dans les comportements, les décisions et les pratiques de gestion. Les gestionnaires jouent un rôle clé en donnant l'exemple et en créant un environnement où chacun(e) peut contribuer.

Concrètement, cela consiste à :

- **Communiquer clairement** les valeurs et les intégrer dans les outils internes ([manuel d'employé](#), affichage, [intranet](#)).
- **Former et sensibiliser** les gestionnaires et employé(e)s à incarner la culture et l'appliquer au quotidien dans leur travail.
- **Valoriser la diversité** en [reconnaissant](#) les contributions de chacun(e) et en encourageant la participation de toutes les voix.
- **Évaluer régulièrement** la cohérence entre la culture souhaitée et les pratiques réelles, y compris en matière d'équité, de diversité et d'inclusion.

En conclusion, une culture d'entreprise forte est un levier stratégique. Elle favorise la mobilisation, soutient la performance et améliore la relation avec la clientèle.

Les gestionnaires et le personnel administratif jouent un rôle clé : ils doivent définir, incarner et faire vivre cette culture au quotidien.