

# Bon pied, Bon'heur #2

## LA MESURE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

Avec l'aimable participation  
de Stéphanie Ploix de Rotrou, DRH de L'Opcommerce  
& Médéric Albert, Responsable QHSE ASCAUDIT GROUPE



©Thierry Mesnard

Minutes du petit déjeuner  
du 3 octobre 2019

# Bon pied, Bon'heur, c'est un RDV de bonne heure pour démarrer la journée du bon pied !

La 2<sup>ème</sup> édition des petits déjeuners Bon Pied Bon'Heur sur **la mesure de la Qualité de Vie au Travail (QVT)** qui a eu lieu le 3 octobre dernier a rencontré un vif succès !

Vous étiez nombreuses et nombreux - malgré l'heure matinale – à partager les retours d'expériences de nos invités et à échanger sur des éléments très concrets de la démarche.

**Les petits déjeuners Bon pied, Bon'heur**, c'est un RDV régulier de bonne heure pour démarrer la journée du bon pied !

A destination des dirigeants, des décideurs #RH, des managers, des responsables #QVT #QHSE etc. qui souhaitent **mettre l'épanouissement humain au cœur du développement de leur organisation.**

Ces rencontres sont une initiative commune des équipes d'Action Spinoza et de l'Académie Spinoza, branches Conseil et Formation de la Fabrique Spinoza, le mouvement du bonheur citoyen. En partenariat avec l'Observatoire Spinoza, sa branche Etudes.

## Au menu de nos rencontres

- #1 - **De l'inspiration** à travers des sources de référence
- #2 - **De l'action** grâce aux témoignages et retours d'expérience d'entreprises clientes
- #3 - **Des solutions** avec la présentation de nos offres pour avancer concrètement.

Nous sommes heureux de partager avec vous les minutes de cette 2<sup>ème</sup> rencontre et vous attendons pour le prochain petit déjeuner **le 6 décembre chez BeCoworking sur le thème « Renforcer la Vitalité au travail face à la montée du stress et de la fatigue : le pourquoi du comment »** co-animé par Estelle Becuwe, activatrice de Vitalité au travail et naturopathe et Virginie Boutin, coach en épanouissement professionnel et écologie personnelle

*Pour être informé de nos prochaines éditions, n'hésitez pas à contacter [geraldine.dupre@fabriquespinoza.org](mailto:geraldine.dupre@fabriquespinoza.org)*

**#1**  
**INSPIRATION**



Thierry Mesnard

# DE L'INSPIRATION

Se lancer dans une démarche pour mesurer la QVT implique en amont de se poser **les bonnes questions sur les motivations** qui poussent à initier cette enquête en interne.

**Un baromètre interne** est une enquête d'opinion qui a pour but de mieux appréhender **les ressentis et perceptions** des collaborateurs et d'identifier les écarts tangibles entre ce que perçoit la direction ou le manager et la réalité de ce qui se passe sur le terrain.

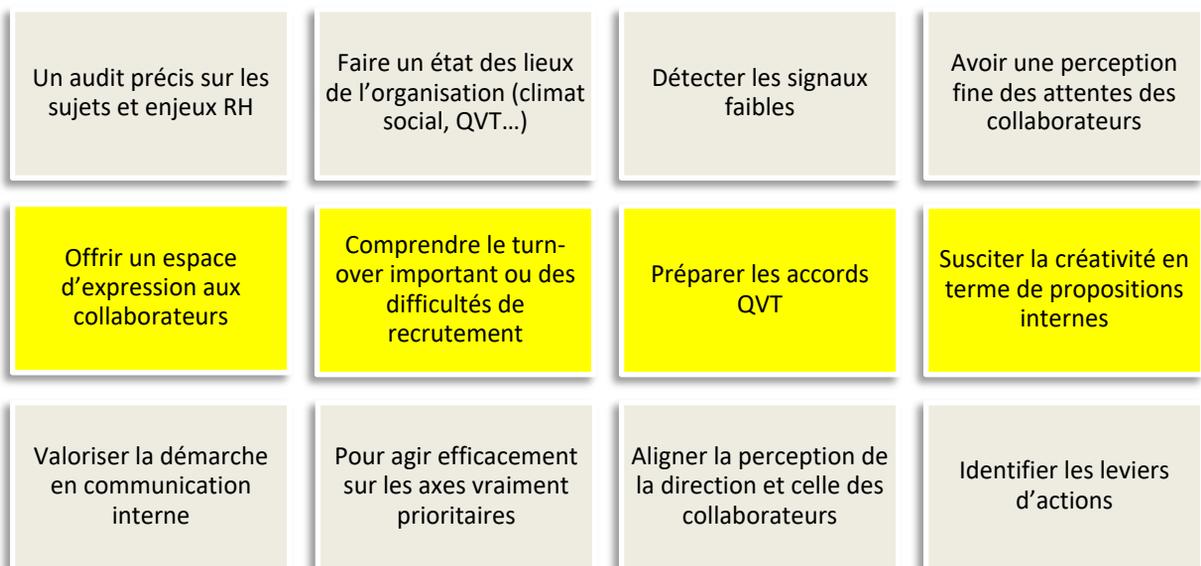
Plus largement, cette démarche permet de mesurer **le climat social de l'organisation** à une période donnée.

C'est également une formidable opportunité pour ouvrir un espace de parole auprès des collaborateurs.

Dans ces minutes, nous avons identifié - à travers le tableau ci-dessous - les raisons qui sont souvent évoquées en interne pour mener cette démarche.

A travers **quelques données chiffrées**, nous avons souhaité mettre en avant les attentes des entreprises et collaborateurs vis-à-vis des enquêtes internes sur la mesure de la QVT et les impacts d'une politique active menée en faveur du bien-être au travail.

## Pourquoi mesurer le bien-être au travail ?



# Quelques chiffres sur les attentes et les impacts

60%

Des entreprises considèrent que **le principal obstacle** à la mise en place d'une politique de prévention santé et d'amélioration de la QVT **est la difficulté à faire un diagnostic de la situation**  
(Malakoff Médéric, 2008)

59%

Des sondés déplorent **le manque** de moyens consacrés à **l'écoute** des collaborateurs  
(Enquête 2017, Opinion Way)

+ 18%

**De taux d'absentéisme** pour les 30-39 ans et + 15% pour les 40-49 ans  
(Dernier rapport Gras Savoye - Willis Towers Watson)

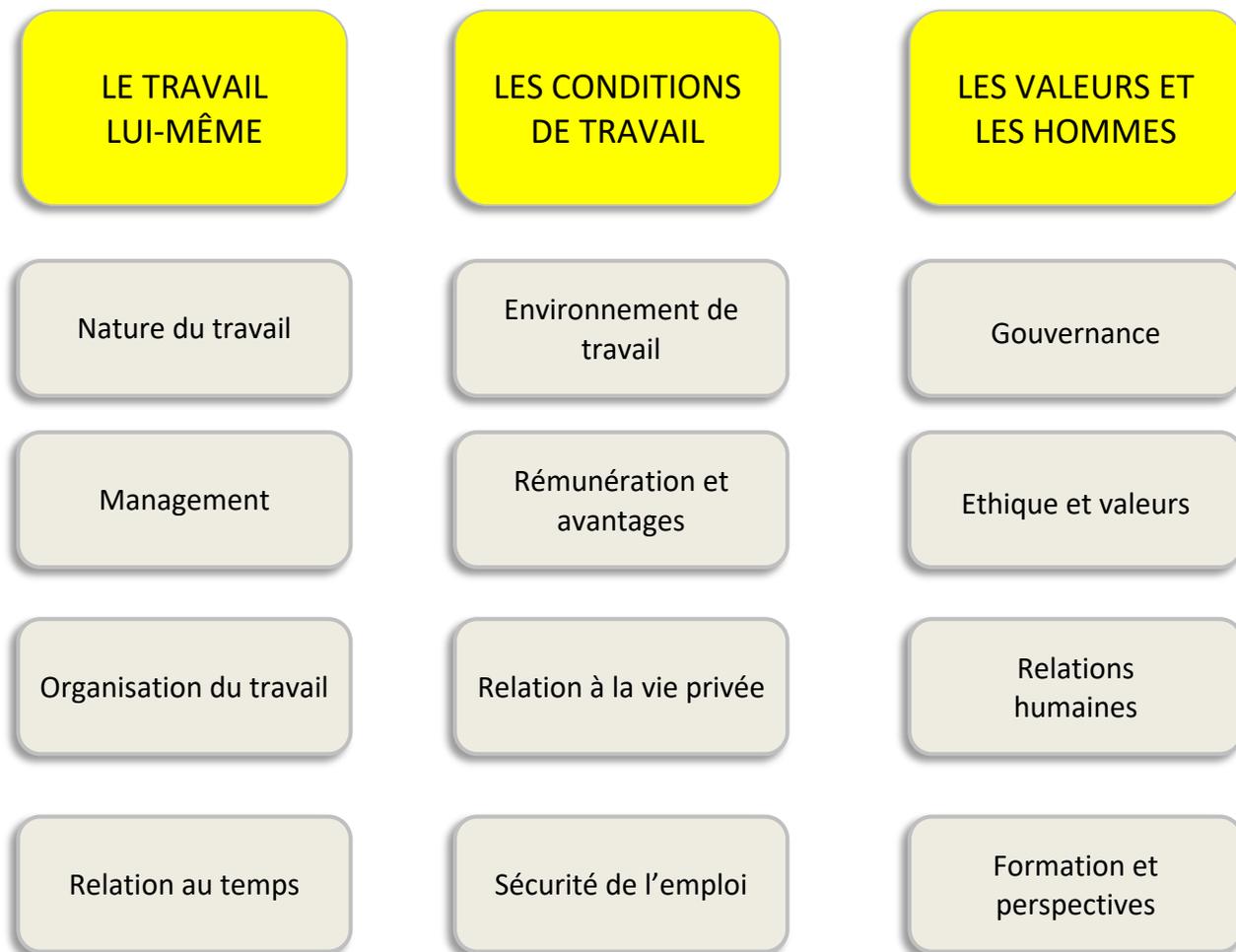
4000 €

**Coût de l'absentéisme** par salarié chaque année  
(Institut Sapiens, 2018)

58%

Des candidats abandonnent l'idée de postuler en cas de **mauvaise réputation** de l'entreprise  
(RégionJob, 2012)

# Les 12 dimensions du Bien-Être au Travail de la Fabrique Spinoza



Les 12 dimensions du bien - être au travail sont issues des travaux de la Fabrique Spinoza et constituent la grille d'analyse d'Action Spinoza dans les démarches de mesure du bien - être au travail

**#2**  
**ACTION**



Thierry Mesnard

Nous avons souhaité donner la parole à des organisations que l'équipe Action Spinoza a accompagné dans la démarche de mesure de la QVT. L'équipe Barométrie d'Action Spinoza est co-pilotée par Béatrix Jounault et Laetitia Latil.

**Stéphanie Ploix de Rotrou, DRH de l'Opcommerce et Médéric Albert, Responsable QHSE de ASCAUDIT Groupe** ont accepté de partager leurs retours d'expérience sur les projets qu'ils ont menés en interne.



**Pouvez-vous nous décrire en quelques mots vos organisations ?**

**Stéphanie** : L'Opcommerce intervient dans le secteur de la formation professionnelle et regroupe 300 collaborateurs sur l'ensemble du territoire. En tant qu'opérateurs de compétences, nous accompagnons les 90 000 entreprises du secteur du commerce.

**Médéric** : Ascaudit Groupe est un bureau d'études et de maîtrise d'œuvre spécialisé dans les domaines de l'énergie, des fluides, des ascenseurs et de l'accessibilité ainsi que de la mobilité. Ascaudit Groupe regroupe aujourd'hui 130 à 140 collaborateurs pour 12 millions de CA.

**Qu'est-ce qui vous a motivé à lancer une démarche de mesure de la QVT ?**

**Stéphanie** : Je suis récente dans mon poste avec la chance d'avoir un regard neuf sur mon organisation. Dans ma feuille de route, j'avais comme objectifs principaux de travailler sur la QVT et aboutir à un accord avec les partenaires sociaux. Je souhaitais également avoir une photo à

l'instant « T » des différents sujets ayant trait à la QVT.

**Médéric** : A cause d'un événement qui s'est passé dans l'entreprise, nous avons été obligés de faire un plan social. Nous avons dû nous séparer de la moitié des équipes. Cela a été un événement très difficile qui a engendré une grande baisse de motivation.

On s'est alors posé la question de comment résoudre ce problème. Nous avons décidé de créer un groupe de réflexion sur ce sujet et au final, on a envisagé de travailler sur la QVT. Pour cela, il fallait libérer la parole et nous avons pensé que lancer un baromètre serait un bon moyen pour permettre aux collaborateurs de s'exprimer.

Au début, nous avons pensé le faire en interne, mais il est très difficile d'avoir la confiance des collaborateurs dans cette configuration. Les salariés pourraient craindre des problèmes d'anonymat, par exemple. Nous sommes donc passés par un prestataire externe.



## Quel benchmark avez-vous fait ?

**Médéric** : Nous avons contacté Les Ateliers Durables, qui eux, agissent plutôt après un baromètre. Ils nous ont conseillé la Fabrique Spinoza à travers leur structure Action Spinoza qui accompagne les organisations dans ce type de projet.

Nous avons rédigé un petit appel d'offre avec un cahier des charges et avons organisé la soutenance avec un groupe de travail. Nous avons choisi quatre prestataires pour venir nous présenter leur démarche.

Ce qui a fait la différence unanimement pour la Fabrique Spinoza et donc pour Action Spinoza c'est la dimension humaine de leur équipe. C'est ce qui a vraiment convaincu l'équipe de direction.

**Stéphanie** : Nous avons prospecté et rencontré plusieurs prestataires également. Mais ce que nous souhaitons vraiment, c'était de faire participer et contribuer les collaborateurs en amont dans la préparation et la mise en œuvre de ce baromètre. Cet axe de collaboration était proposé par l'équipe d'Action Spinoza. Ce qui nous a décidé en plus du reste, c'est la qualité humaine de l'équipe, simple qui transpire le bonheur et la joie de vivre

## Quels ont été les freins que vous avez rencontrés ?

**Stéphanie** : J'avais la confiance de ma direction. De leur côté, les partenaires sociaux étaient très en attente de la démarche. Nous les avons sollicité en amont sur la préparation du baromètre, ce qui leur a permis de voir que nous n'imaginions pas le sujet seulement du côté de la direction mais que nous avions également besoin d'eux dans le projet. Ils nous ont donc suivis et sont aujourd'hui satisfaits de la démarche.

**Médéric** : Pour notre part, nous n'avons pas encore de partenaires sociaux. Coté Direction, le frein principal c'est que nous avons présenté un projet dont le budget n'avait pas été prévu en début d'année, il y a aussi eu la question de la rentabilité d'une telle démarche. Nous avons dû défendre l'idée que la rentabilité n'est pas directe, mais que lorsque l'on gagne en QVT, la productivité s'améliore.

Le second frein est venu des collaborateurs : certains n'ont pas répondu aux questions signalétiques de peur d'être reconnus, même si on avait pourtant beaucoup communiqué sur la question de l'anonymat en amont.

Sur 80% de participation, 8% n'ont pas voulu répondre aux questions signalétiques. On ne s'y attendait pas trop.

### **De quoi êtes-vous le plus fiers par rapport à la démarche ?**

**Stéphanie** : 86% de participation. C'est une 1<sup>ère</sup> victoire ! La seconde, c'est la fierté d'avoir des collaborateurs qui viennent me voir pour me féliciter de nous être emparés du sujet et de proposer de vraies actions et de la restitution transparente des résultats.

**Médéric** : 82% de participation, nous sommes très satisfaits ! Après, on a évidemment généré des attentes émanant des collaborateurs. Je viens de finir mes restitutions en régions auprès des business units. Sur une journée, on a réuni tous les collaborateurs d'une région, ce qui était la première fois.

Bloquer ainsi une journée de production, c'est un message fort vis-à-vis des collaborateurs.

Il en est ressorti 180 actions ! Maintenant nous allons élaborer un plan d'actions sur 3 ans. Savoir expliquer ce qu'on va faire, et aussi ce qu'on ne va pas faire et pourquoi. Il faut prendre le temps de bien faire les choses. Quand on investit sur ce type de démarche, il faut être impactant.

### **Des conseils pour mener une telle démarche ?**

**Stéphanie** : la communication ! Bien communiquer sur le projet est essentiel pour que les collaborateurs sachent quelles sont les étapes du projet. Il est important que chacun puisse s'approprier le sujet et les raisons du lancement du baromètre. Ne pas négliger le fait de communiquer sur le respect de l'anonymat pour que les collaborateurs se sentent en confiance.

**Médéric** : La communication aussi évidemment ! Il est important de solliciter les collaborateurs tout au long de la démarche, de communiquer de manière efficace mais de ne pas non plus surcommuniquer. Je conseillerais aussi de constituer un groupe de travail. Un groupe qui représente bien toutes les strates de l'entreprise - tous métiers, toutes directions - Et lancez-vous !

**#3**  
**SOLUTIONS**



Thierry Mesnard

# Notre savoir-faire pour accompagner votre projet de baromètre



NOTRE BASE DE DONNÉES DE + 600 QUESTIONS POUR MESURER LA QVT



UN SOCLE SCIENTIFIQUE ET UNE EXPERTISE LARGEMENT RECONNUE SUR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



NOTRE ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DE BOUT EN BOUT DU PROJET



UNE ÉQUIPE PLURIS-DISCIPLINAIRE ET COMPLÉMENTAIRE



UN SAVOIR FAIRE D'ADMINISTRATION D'ENQUÊTE SUR LE BIEN - ÊTRE AU TRAVAIL



UNE METHODOLOGIE EFFICACE POUR LES RECUEILS DE DONNEES QUALITATIVES



UN ACCOMPAGNEMENT DE LA COMMUNICATION INTERNE



LA GARANTIE DE L'ANONYMAT DES REpondANTS ET LA CONFIDENTIALITE DES DONNEES

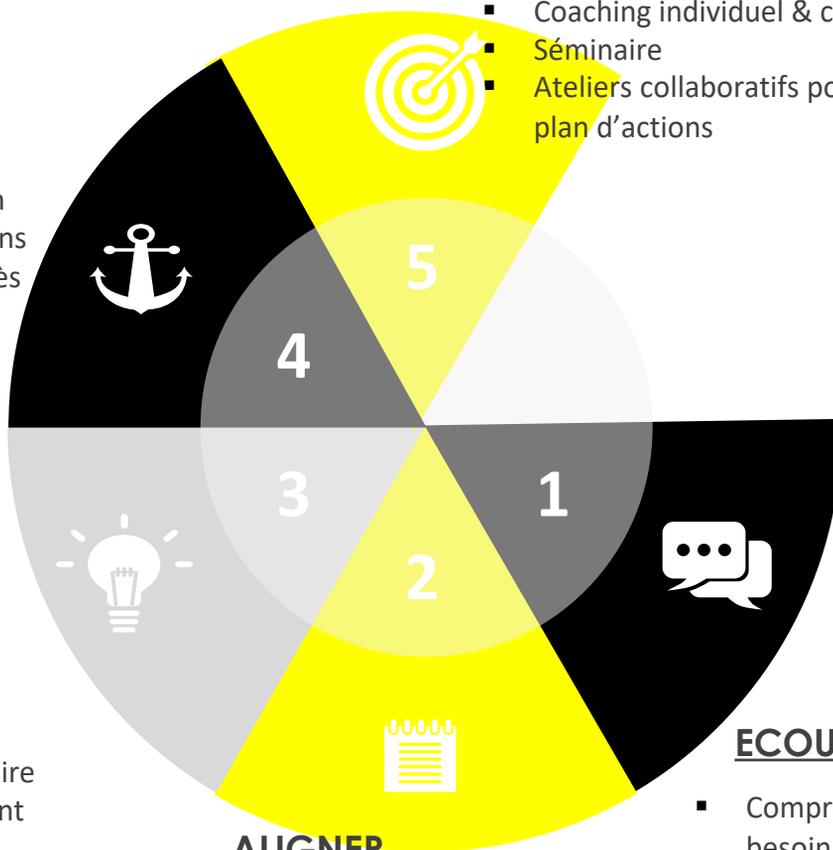
# Nos expertises mobilisées à chaque étape-clé

A chaque étape de la démarche

- Soins de la relation client
- Communication interne
- Force de proposition
- Rapport d'étonnement

## ANCRER

- Collecter
- Analyser
- Datavisualisation
- Recommandations et axes de progrès



## ACCOMPAGNER

- Ateliers de restitutions des résultats
- Coaching individuel & coaching d'équipe
- Séminaire
- Ateliers collaboratifs pour co-construire le plan d'actions

## IMPULSER

- Design du questionnaire
- Déploiement
- Diffusion

## ALIGNER

- Définir le cap
- Lever les freins
- Communication + messages clés

## ECOUTER

- Compréhension du besoin client
- Analyse des pratiques internes
- Définition des thèmes à mesurer

# Nos solutions pour une démarche réussie et pérenne

## VOUS ETES

- Dirigeant d'entreprise
- DRH & RRH
- Chef d'agence
- Franchisé
- Chef de service

## VOUS SOUHAITEZ

- Sonder le climat social de votre entreprise
- Mesurer le bien-être / la Qualité de Vie au Travail
- Préparer les accords QVT
- Identifier vos leviers d'action
- Associer vos collaborateurs à la démarche d'entreprise

### OFFRE SONDAGE

Prendre le pouls de son entreprise/équipe/agence

- Cadrage de la mission
- Design du questionnaire → 15-20 questions
- Communication interne
- Collecte des données
- Analyse des données
- Restitution des résultats
- Préconisation d'actions

### OFFRE INDICATEUR

Mesurer les principaux indicateurs

- Cadrage de la mission
- Co-construction du questionnaire (entretiens individuels / focus group)
- Design du questionnaire → 20-25 questions
- Communication interne
- Collecte des données
- Analyse des données
- Restitution des résultats
- Préconisation d'actions

### OFFRE BAROMETRE

Une solution complète et totalement personnalisée

- Cadrage de la mission
- Co-construction du questionnaire (entretiens individuels / focus group)
- Design du questionnaire → 30-50 questions
- Communication interne
- Collecte des données
- Analyse des données
- Restitution des résultats
- Préconisation d'actions
- Accompagnement à la restitution

## CONSEIL ET INSPIRATION

Nous accompagnons les organisations désireuses de mettre l'épanouissement humain au cœur de leur développement

## NOS OFFRES

### CONSEIL EN TRANSFORMATION

Dessiner un chemin clair, par étapes, de transformation en direction du bonheur au travail. Accompagnement stratégique et opérationnel.

### DIAGNOSTICS

Réaliser une photographie d'un état de départ sur le bonheur au travail comme première étape d'un processus de transformation.

### SÉMINAIRES ET ÉVÉNEMENTS

Créer des événements / séminaires à l'écoute de vos besoins de transformation, via un design pédagogique scientifique, expérientiel et joyeux.

### COMMUNAUTÉS

Vous accompagner dans le développement et l'animation d'une communauté *d'Ambassadeurs du Bonheur au Travail* afin de favoriser l'engagement des collaborateurs et leur envie d'agir pour le bien-être individuel et collectif.

### CONFÉRENCES

Partager les concepts, les apports de la recherche, les bonnes pratiques des organisations positives afin d'inspirer, donner des clés de compréhension, provoquer des prises de conscience, et initier les premiers pas vers une transformation.

### CHO DE TRANSITION

Mettre à disposition de votre organisation un CHO de transition expérimenté et formé spécifiquement aux sciences du bonheur. Sa mission sera adaptée à votre contexte et vos besoins. Notre ambition est de progressivement autonomiser vos collaborateurs afin qu'ils s'emparent individuellement et collectivement de cette thématique et deviennent, à terme, acteurs du bien-être au travail dans l'organisation.

## EXTRAIT DE NOTRE CATALOGUE

### DEVENIR ACTEUR DU BONHEUR AU TRAVAIL

Comprendre le paradigme du bonheur au travail, créer les conditions pour que l'entreprise soit agile, innovante et engagée face à ses défis et vous appuyer sur cette dynamique pour impulser le changement.

### DÉVELOPPER LA COOPÉRATION PAR LE JEU

Créer un climat de coopération, gérer les énergies et faciliter la concentration dans vos équipes et vos réunions en vous appuyant sur le jeu.

### MESURER LE BONHEUR AU TRAVAIL

Acquérir un socle solide pour lancer un projet de mesure dans votre entreprise. Connaître les forces et les points d'amélioration pour agir vers plus de bonheur au travail.

### LES CLÉS DE LA QUALITÉ DE VIE ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

Promouvoir la santé et la vitalité pour vous et vos équipes dans un objectif de qualité de vie au travail et d'efficience professionnelle.

### ATELIER THÉMATIQUES

Le format court est spécialement étudié pour sensibiliser le plus grand nombre aux sujets les plus prégnants dans votre entreprise.

Exemples d'ateliers :

- Apaiser son rapport au digital
- Construire son kit anti-stress
- Activer sa vitalité au quotidien
- Qualité du sommeil
- Equilibrer vie pro / vie perso
- Libérer audace et confiance en soi
- Renforcer la cohésion d'équipe
- Cultiver l'optimisme !



Géraldine Dupré est à votre disposition  
😊  
[geraldine.dupre@fabriquespinoza.org](mailto:geraldine.dupre@fabriquespinoza.org)  
06 28 37 24 79