



# Qualité de vie au travail

---

*Pourquoi investir dans l'action sociale?*

## POURQUOI INVESTIR DANS L'ACTION SOCIALE?



**Yaël MALKA**

*Senior Manager  
Chez ConvictionsRH*



Je dispose de 16 années d'expérience dans le conseil en Ressources Humaines et SIRH appliqué au secteur privé. J'ai eu l'occasion d'intervenir sur des thématiques variées telles la stratégie / politique RH, la GA et GTA, l'assistance à maîtrise d'ouvrage, la gestion de la performance, le développement des Talents, la conduite du changement...

Je suis notamment intervenue auprès de nombreux clients, de type grands groupes, entreprises du secteur médico-social ou encore des télécoms. J'ai notamment accompagné la MAIF en pilotage d'un benchmark sur les bonnes pratiques en terme de régulation de la charge de travail, ou encore Dassault Aviation, en audit de la fonction RH afin de proposer une nouvelle répartition des activités pour un meilleur équilibre de la charge de travail.

Ces différentes missions m'ont permis de développer une réelle expertise sur les questions de déploiement d'une démarche de Qualité de Vie au Travail et d'amélioration du bien-être collaborateur.

# POURQUOI INVESTIR DANS L'ACTION SOCIALE?

## Déroulé de la présentation

<b>Introduction</b>		
<b>Première partie : Sensibiliser &amp; Eclairer</b>		
<b>I</b>	<b>Séquence 1</b> : Action Sociale et Qualité de Vie au Travail, quelle différence ?	 <b>5 min</b>
<b>II</b>	<b>Séquence 2</b> : Secteur privé versus secteur public, quels enjeux ?	 <b>10 min</b>
<b>III</b>	<b>Séquence 3</b> : Intégrer l'Action Sociale dans une démarche de QVT, quels bénéfices ?	 <b>10 min</b>
<b>IV</b>	<b>Séquence 4</b> : Quel portage par les services de Ressources Humaines ?	 <b>15 min</b>
<b>Seconde partie : Mettre en pratique</b>		
<b>V</b>	<b>Séquence 5</b> : Témoignages et présentations de cas réels, concret et inspirants du secteur privé	 <b>10 min</b>
<b>VI</b>	<b>Séquence 5</b> : Travail en sous-groupe autour de trois thématiques	 <b>45 min</b>
<b>VII</b>	<b>Séquence 6</b> : Retour sur le résultat du travail en sous-groupes et débat en plénière	 <b>30 min</b>
<b>Conclusion</b>		



## PREMIÈRE PARTIE : SENSIBILISER & ÉCLAIRER

# ACTION SOCIALE ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, QUELLE DIFFÉRENCE ?

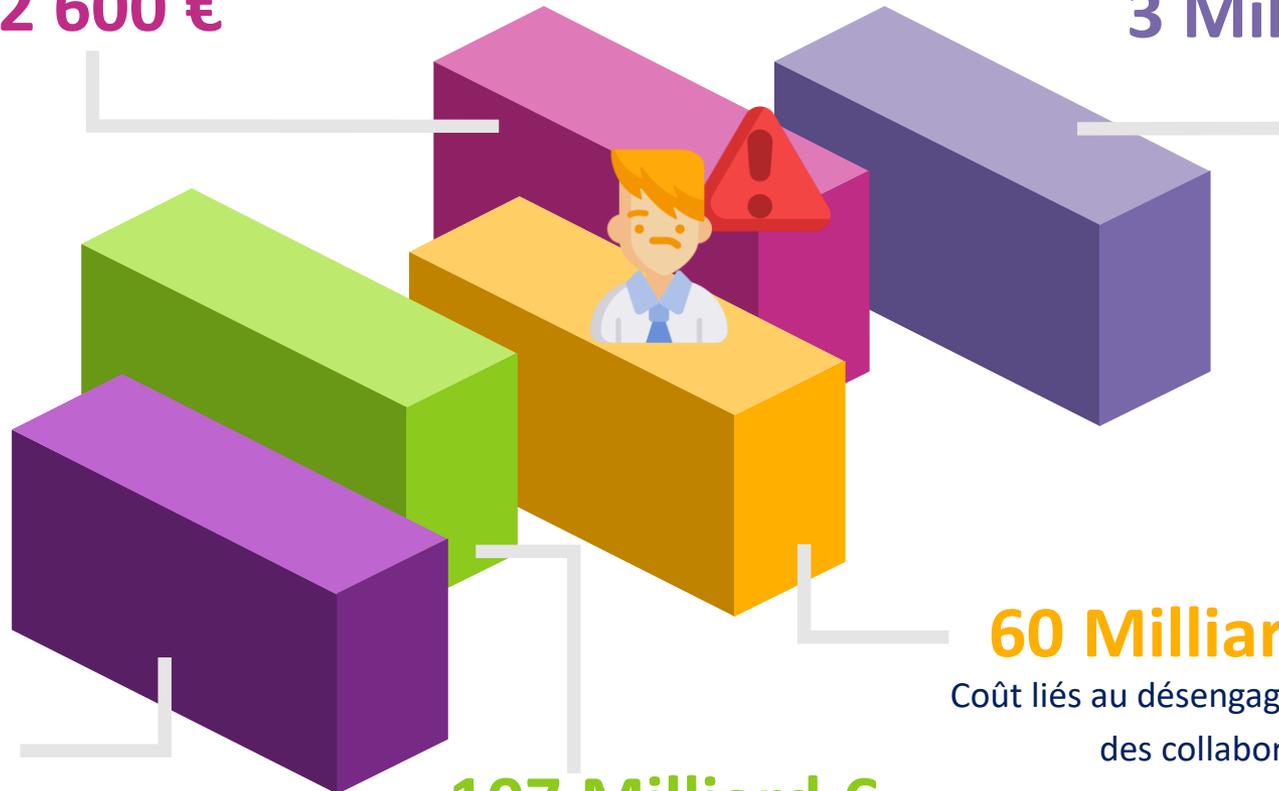
Quelques chiffres

Coût par an et par salarié  
présentant un mal-être en  
entreprise

**12 600 €**

Sont dépensés en France pour lutter  
contre le stress professionnel

**3 Milliard €**



**28%**

Des salariés sont  
désengagés

**107 Milliard €**

Coût par an en France  
dû à l'absentéisme

**60 Milliard €**

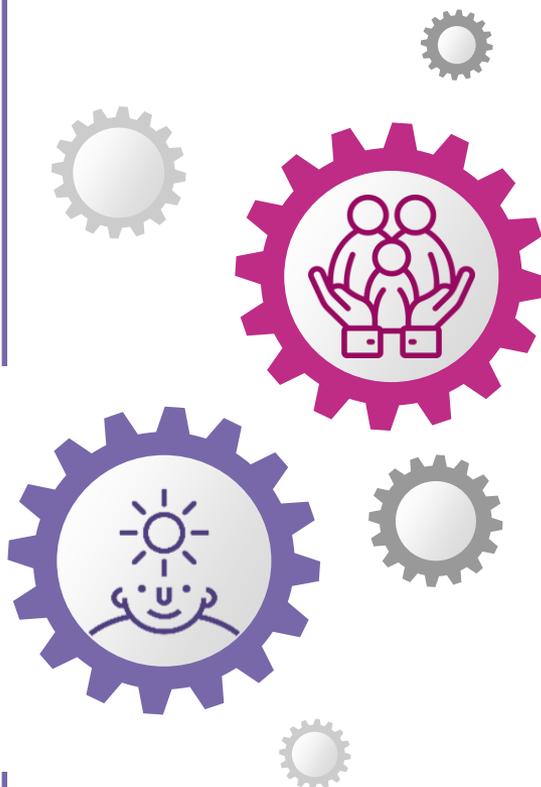
Coût liés au désengagement  
des collaborateurs

### Qualité de Vie au Travail

« les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci, déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte. »

*Définition donnée en 2013 par L'Accord National Interprofessionnel sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail (ANI)*

-  Contenu du travail
-  Opportunité de développement professionnel
-  Qualité du management
-  Satisfaction des clients ou usagers
-  Bon fonctionnement de l'entreprise



### Action Sociale

« Action collective ou individuelle qui vise à améliorer les conditions de vie des agents publics et de leurs familles. »

*Définition donnée par le législateur et notamment la loi dite « Le Pors » du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.*

-  Famille
-  Logement
-  Restauration
-  Enfance
-  Vacances et Loisirs



# SECTEUR PRIVÉ VERSUS SECTEUR PUBLIC, QUELS ENJEUX ?

*Des réalités et une sémantique différentes*

Chief Happiness Officer



Aménagement des espaces de travail



Conciergerie



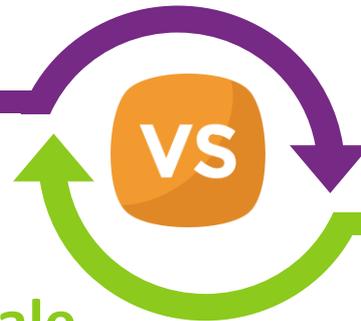
Vacances illimités



Télétravail...



Une offre de service, modulable à l'infini



## Secteur privé & Qualité de Vie au Travail

Des actions bien identifiées et cloisonnées

## Secteur public & Action Sociale



**Restauration** : Subvention de participation au prix des repas



**Vacances et Loisirs** : Chèques vacances, Séjours dans les centres familiaux de vacances et en gîtes de France / séjours scolaires ou linguistiques, Centres de vacances ou loisir avec ou sans hébergement, Centre de vacances spécialisés pour handicapés



**Logement** : Bourse au logement, Aide à l'installation des personnels, Réservation de logements sociaux locatifs



**Famille** : Chèques emploi-service universels (CESU) pour garde d'enfant de 0 à 6 ans / aide aux parents en repos, Réservations de places en crèche, Intervention des travailleuses familiales, Aide aux parents d'enfants handicapés



**Retraite** : Aide au maintien à domicile

*La mise en œuvre d'une démarche de Qualité de Vie au Travail permet de...*

## Levier de performance

- ✓ Renforcer l'engagement collaborateur
- ✓ Favoriser l'intelligence collective
- ✓ Autoriser l'esprit d'initiative
- ✓ Impulser le développement des Soft Skills

## Fidélisation et attractivité des talents

- ✓ Respecter l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle
- ✓ Prendre en considération les attentes générationnelles
- ✓ Mettre en compétitivité des entreprises (labels des entreprises où il fait bon vivre...)



## Amélioration des conditions d'exercice

- ✓ Compenser les contraintes dues aux rythmes de travail
- ✓ Donner plus de souplesse à chacun dans l'exercice de son poste
- ✓ Donner plus d'agilité organisationnelle et logistique

## Levier économique

- ✓ Maintenir de l'expertise technique
- ✓ Assurer la cohésion culturelle
- ✓ Faciliter la transmission des savoirs
- ✓ Réduire le coût du à l'absentéisme et au turn-over

### Calculer le retour sur investissement

Mise en place de « KPI » afin d'évaluer la démarche QVT (car cette dernière à un coût, conséquent, surtout pour les petites structures). Quels indicateurs pour évaluer le bien-être, l'humain, le bonheur au travail ?

### Mettre en place, concrètement, la QVT

Réalisation d'un diagnostic afin de mesurer le point de départ de la structure, suivi d'une définition de la cible / l'ambition à atteindre (réduire le taux de turn-over, atteindre 80% de satisfaction collaborateur...) et enfin d'une conception de la feuille de route, listant les actions concrète à mettre en place.



### Conduire le changement et guider les équipes

Il est essentiel d'accorder une place majeure à l'accompagnement aux changements et au basculement vers une nouvelle culture, inhérents à une démarche de Qualité de Vie au Travail (les managers étant notamment l'une des cibles centrales à considérer).



*Une fonction Ressources Humaines qui se positionne comme la pierre angulaire du déploiement et de la réussite d'une démarche de QVT, qui sollicite les bons acteurs mais sait aussi convaincre et embarquer les collaborateurs !*

*Non maîtrisés, ces risques auront un effet contre-productif sur les collaborateurs voir sur les candidats, perdant tous les bénéfices que peut apporter une démarche de Qualité de Vie au Travail !*



INGÉRENCE DANS LA VIE PRIVÉE DES SALARIÉS



FAIRE DE LA CURATION PLUTÔT QUE DE LA PRÉVENTION



EFFET DE MODE ET DE SAUPOUDRAGES





## SECONDE PARTIE : METTRE EN PRATIQUE



## Salesforce

*Technologie de l'information, 32 000 collaborateurs (monde)*

Initiative de volontariat « CoderDojo », espaces de travail « green friendly » et 100% d'énergies renouvelables

1

## Hilton

*Hôtellerie, 165 000 collaborateurs (monde)*

Démarche en faveur du bien-être collaborateur avec réduction du stress, amélioration du sommeil etc., congés sabbatiques rémunérés

2

## MARS Mars Inc.

*Manufacture et production, 100 000 collaborateurs (monde)*

Programme « Puppies for parole » permettant d'accueillir et de préparer un chien à l'adoption, réseau « Women of Mars »

3



## INTUIT Intuit Inc.

Technologie de l'information, 8 781 collaborateurs (monde)

Festival « Diversapalooza » pour célébrer la diversité et l'inclusion, don pour la préservation des forêts

4

## Adecco Adecco

Services, 34 000 collaborateurs (monde)

Projet « CEO for one month », bourses d'études quasi automatiquement accordé, « female empowerment program »

5



## DHL

Transport, 100 000 collaborateurs (monde)

Plateforme « My Talent World » supports e-learning pour favoriser le développement des collaborateurs, campagne « World Heart Day » avec tenue d'un journal de santé

6

**Thématique n°1**

*Comment informer les candidats et agents de l'exhaustivité des actions et dispositifs mis en place au titre du déploiement d'une démarche de Qualité de Vie au Travail ?*

-  Marketing de l'offre de service
-  Canaux de communication
-  Accès à l'information et dématérialisation
-  Levier d'attraction et des rétention...

**Thématique n°2**

*Comment identifier les actions, aujourd'hui inexistantes ou peu abouties, mais qui pourraient être mise en place pour répondre aux attentes et besoins des agents ?*

-  Mesure de l'écart entre existant et cible
-  Recueil et expression des attentes des agents
-  Évaluation du réalisé et retour sur investissement
-  Inspirations venant du secteur privé...



Atelier de réflexion autour de l'une des deux thématiques évoquées précédemment.

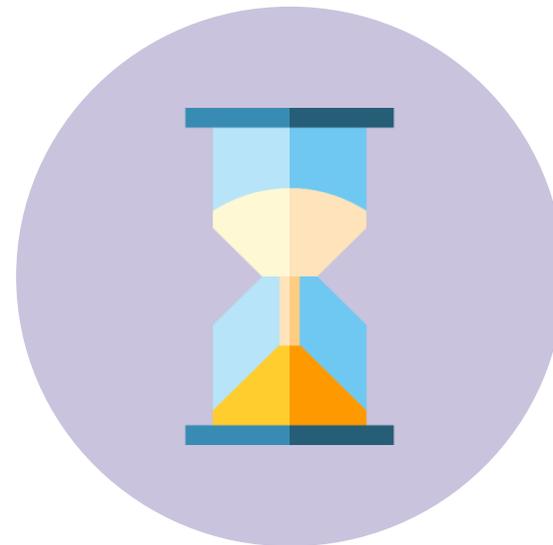
*L'objectif est d'identifier des **axes d'action très concrets et opérationnels**, transposables facilement et rapidement au sein de vos structures respectives.*



**Répartition des participants en 3 sous-groupes**



**Chaque sous-groupe choisit une thématique, ainsi que son rapporteur**



**Chaque sous-groupe dispose de 45min pour effectuer ce travail**

# C'est le moment de partager !

*Rapporteurs, à vos micros....*



*Quels sont les principaux leviers collectifs à actionner ?*



*Quels sont les principaux leviers individuels à actionner ?*



*Quels sont les éventuels freins à anticiper ?*





# Merci à vous tous !

## Quel est votre retour sur cet atelier ?



*Cet atelier vous a-t-il donné des idées nouvelles pour la suite? Des pistes de réflexion ?*



*Etes-vous globalement satisfait du déroulé de cet atelier ?  
Qu'avez-vous apprécié / moins apprécié ?*



*Avez-vous des recommandations pour améliorer nos prochains ateliers ?*