

# qualité de vie au travail

« RECHERCHE : OUTILS ÉVALUATION CONDITIONS DE TRAVAIL »



notamment de la part des salariés. Besoins que nous confirme Christophe Lorieux, président de Santech.

« Les managers comprennent désormais que l'entreprise est un territoire de santé à part entière et ils recherchent des outils permettant de connecter leurs salariés avec des dispositifs de prévention des risques. C'est ce que nous leur proposons en concevant pour eux des plateformes qui permettent d'améliorer leur vie quotidienne ainsi que celle de leur entourage via l'accès à des applications innovantes dédiées à la santé au travail. Je pense que demain nous verrons de plus en plus souvent des outils comme ceux que nous développons et qui permettent de digitaliser les offres de santé et de prévention »..

## Les patrons recherchent de nouveaux outils

De plus en plus de managers et patrons sont convaincus que la qualité de vie au travail est une dimension importante de leur mission. À l'image de Marc Violette, responsable du Cats de la MAIF de Marseille. Ce manager a déployé dans le centre d'appels sous sa responsabilité des bornes interactives qui permettent de connaître chaque jour la qualité de vie au travail et la satisfaction de ses 60 collaborateurs. « Étant très attentif aux évolutions qui m'entourent, je me suis intéressé à Qwesteo, une solution de borne interactive plutôt dédiée aux lieux de vente a priori. Il est extrêmement difficile de collecter du "feedback" pouvant être exploité directement sur nos centres d'appel dans le cadre du pilotage du bien-être, explique Marc Violette, responsable du Cats de Marseille. Il fallait donc innover sur la collecte d'avis à chaud et proposer aux conseillers un outil ludique, rapide et surtout anonyme. » Marc Violette n'est pas un cas isolé. Patrons et managers cherchent des solutions qui leur permettent de mesurer et d'améliorer la qualité de vie au travail du personnel. Car comme le souligne Sébastien Lerouge, cofondateur d'Eval & Go et Qwesteo, « aujourd'hui, toutes les sociétés doivent interroger leurs salariés afin de connaître leurs conditions de travail ou mesurer l'impact d'une initiative. Cette écoute est primordiale. Il faut repenser le modèle incentive, en arrêtant de se baser sur des objectifs chiffrés mais plutôt de s'orienter sur la qualité de travail comme vecteur de performance ». Point de vue que partage Vincent Daf-

fourd, P-D.G. de Chèque Santé : « Nous assistons à une vraie prise de conscience de la part des entreprises qui recherchent des solutions innovantes et flexibles pour proposer l'accès aux soins et à des professionnels de la prévention et de la santé au travail à leurs collaborateurs. Chèque Santé est né de ce constat. Nous avons mis en place un réseau de 27 000 experts – ergonomes, ergothérapeutes, psychologues, médecins, dentistes, ostéopathes, addictologues – auxquels peuvent accéder les salariés qui bénéficient du chèque santé. La procédure est assez simple. Il suffit à l'employeur, après avoir souscrit un abonnement chez nous, de fournir une carte de paiement privative ou carnet de chèques, à l'instar des chèques cadeaux par exemple, pour que le collaborateur puisse accéder quand il le souhaite à nos experts. » ■

\* Observatoire « Entreprise et Santé » Viaoice – Harmonie Mutuelle – Le Figaro – France Info.



« Pour la génération Y, la notion de bien-être est importante. Elle est demandeuse de qualité de vie au travail. Pour répondre à cette demande, il faut sortir

du dogmatisme et accepter d'explorer toutes les pistes qui peuvent améliorer les conditions de travail et lui donner un sens. »

> Vincent Daffourd,  
P-D.G. de Chèque Santé



« Pour la génération Y, la notion de confort est très importante. Elle est demandeuse de qualité de vie au travail. Pour répondre à cette demande, il faut sortir

du dogmatisme et accepter d'explorer toutes les pistes qui peuvent améliorer les conditions de travail. »

> Christophe Lorieux,  
président de Santech

## PAROLE D'EXPERT

« ATTENTION NE DE PAS SOMBREZ DANS LE GADGET »

### CHRISTOPHE NGUYEN, CÉRANT-CONSULTANT ASSOCIÉ DU CABINET EMPREINTE HUMAINE



« La QVT est une formidable opportunité d'innover le travail. Dans un monde du travail de plus en plus exigeant et changeant, il est nécessaire de proposer un cadre de travail qui soit source de performance durable. Des études scientifiques démontrent que les équipes de travail sont plus créatives, engagées et ont de meilleures relations avec le management quand elles s'estiment reconnues par l'entreprise. Les entreprises où la qualité de vie au travail est une réalité sont plus attractives pour les meilleurs talents car elles ont notamment une meilleure réputation auprès de leurs cibles de

recrutement. La coopération des équipes, de meilleures relations (moins de conflits et de contentieux possibles) sont autant de bénéfices liés à la QVT. Il existe plusieurs façons de mesurer la QVT. Certaines entreprises ont pu par exemple utiliser des smileys pour donner une idée de l'humeur quotidienne de leurs salariés. La mesure n'est pas une finalité en soi, elle n'est qu'un moyen d'orienter les actions à mener. Mesurer la QVT peut passer par un recueil des attentes des collaborateurs. Dans tous les cas, il importe de répondre à des exigences scientifiques pour ne pas tomber dans les effets gadgetiques ou tarte à la crème. Les recherches internationales sur la QVT se positionnent aujourd'hui vers des formes plus réalistes et concrètes en matière de diagnostic. Elles montrent que les actions sont plus efficaces et rapides quand la mesure est la plus fidèle possible à la réalité de ce que les salariés vivent dans leur travail. Les résultats sont souvent probants : moins de conflits, d'arrêts de travail, plus de fluidité dans les relations, de meilleures performances, plus grande satisfaction client au contact du personnel. » ■