

# Sens idées

**Management de la qualité de vie au  
travail et de la performance collective**

Bien-être au travail

Prévention des RPS

Transformation des organisations

*Développons la performance heureuse*



# LE BAROMETRE QVT

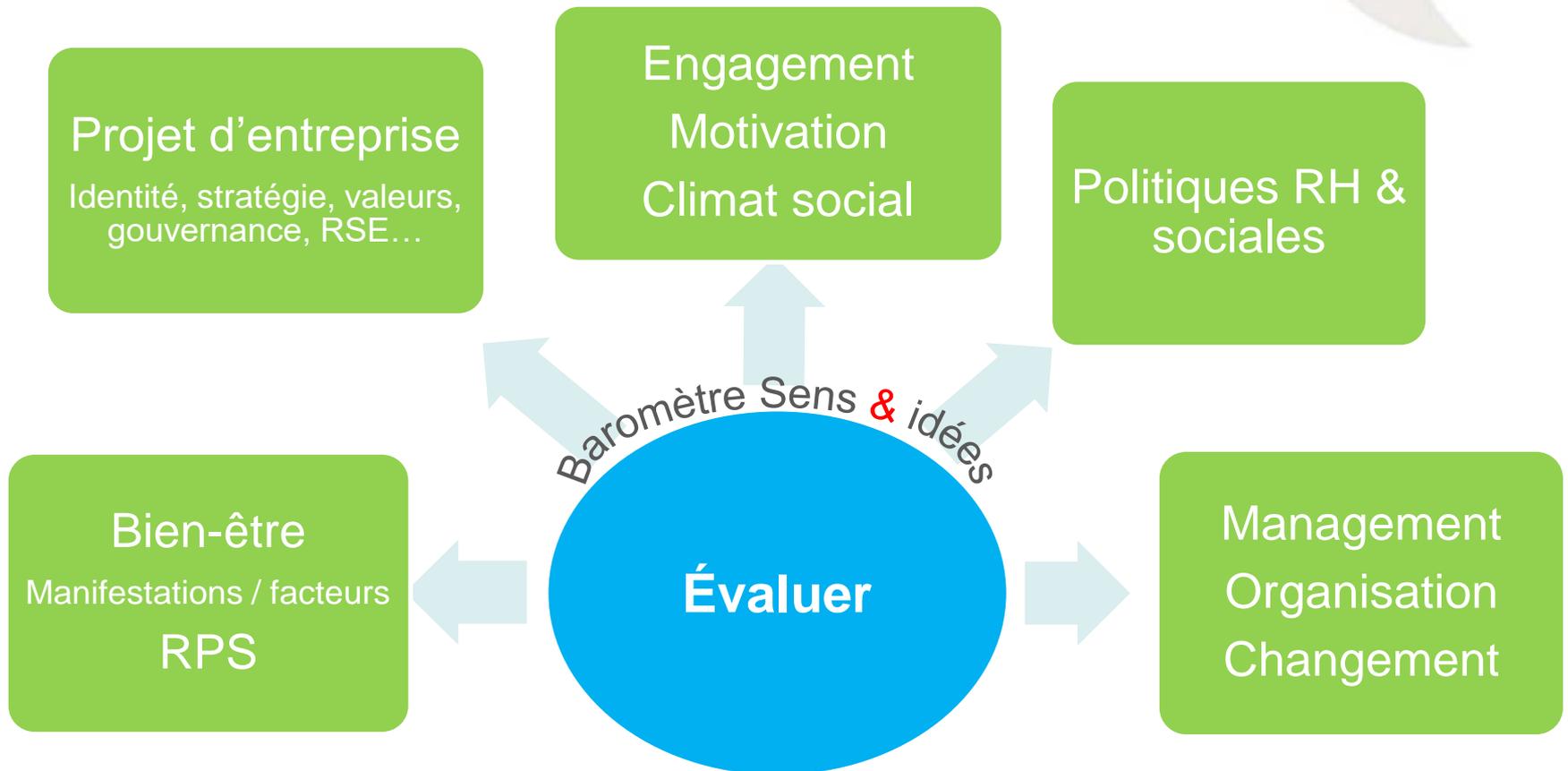
## Sens & idées

# Votre Baromètre pour

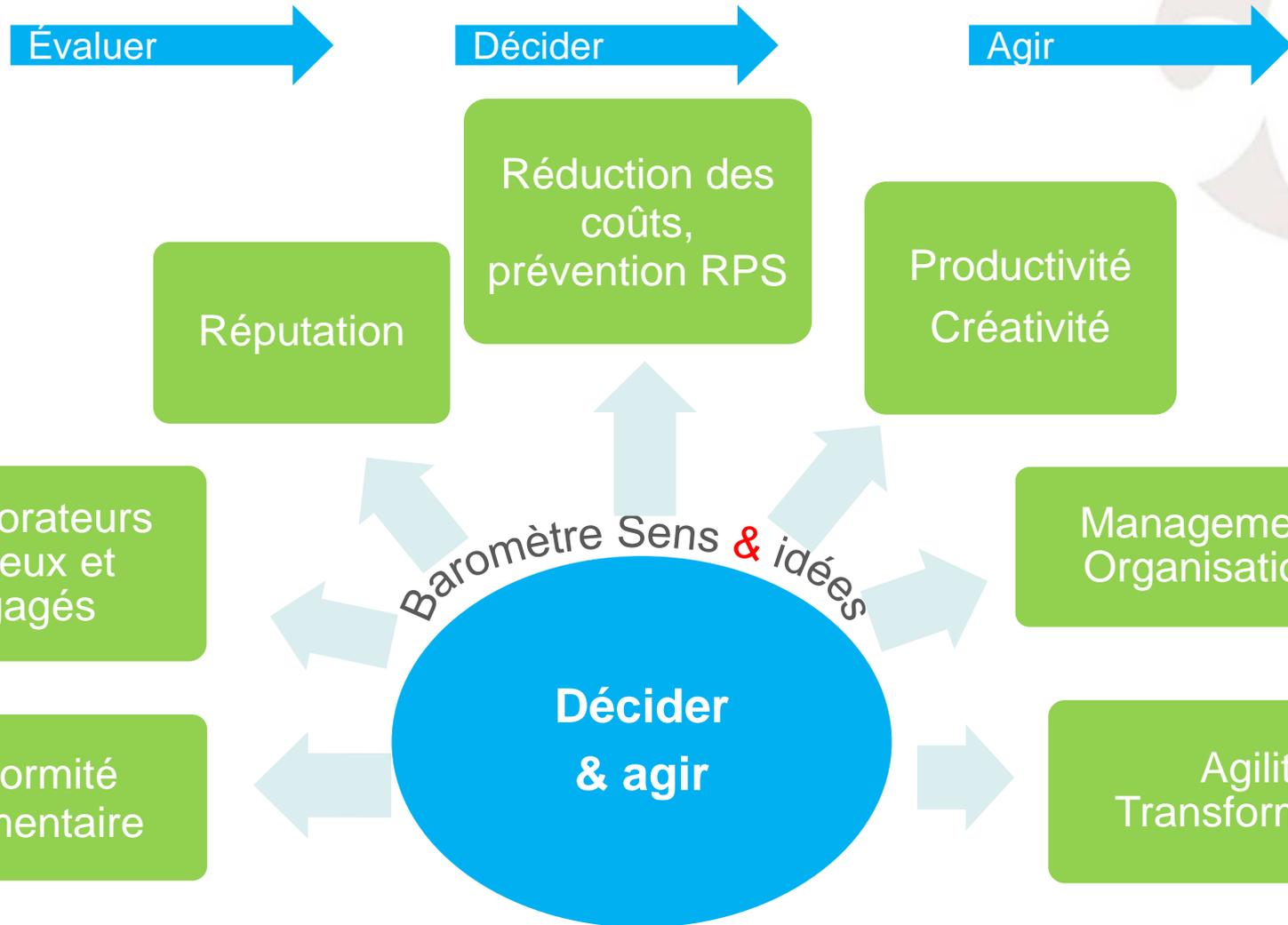
Évaluer

Décider

Agir



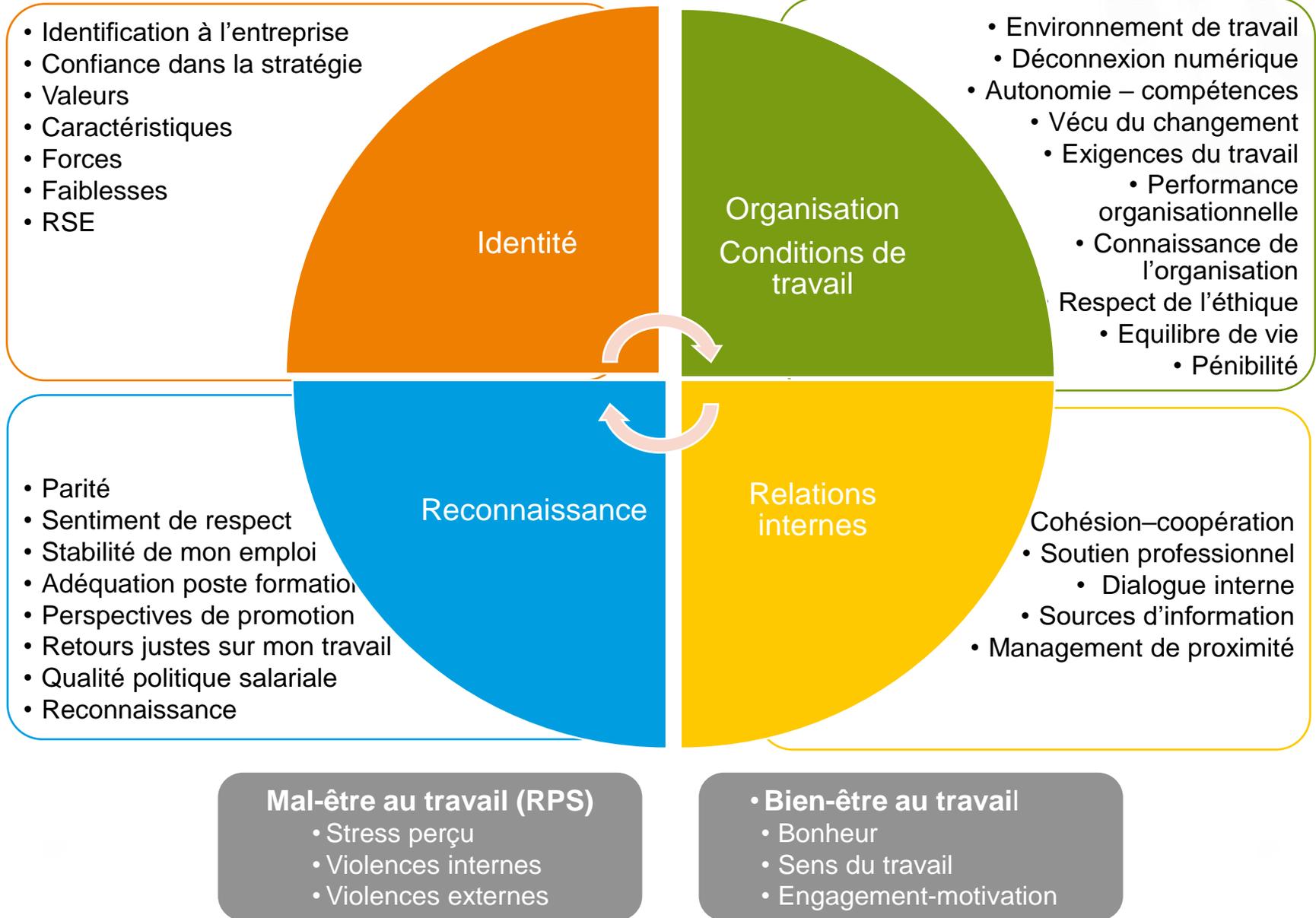
# Votre Baromètre pour



## 4 dimensions de la qualité de vie au travail qui interagissent



# 30 indicateurs facteurs et manifestations QVT



# Un questionnaire adapté à votre entreprise

Un baromètre validé scientifiquement

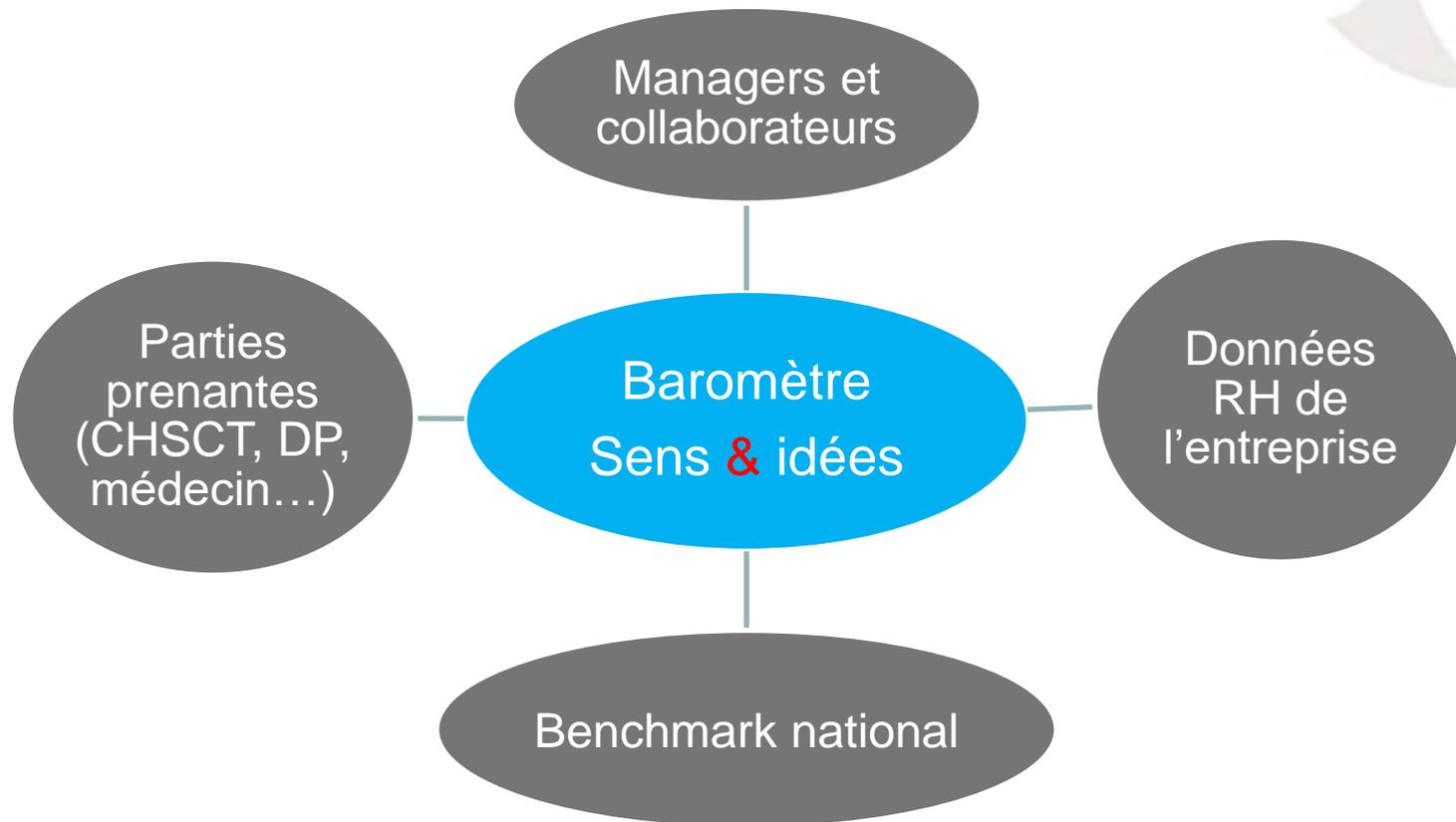
Un benchmark national représentatif

Des questions ouvertes pour exprimer ses idées

Le baromètre est **personnalisé** à la situation de votre entreprise

- ▶ Choix des indicateurs
- ▶ Des question ouvertes
- ▶ Réalisation de questions spécifiques

## Des regards croisés



# Une administration qui favorise la participation

- ▶ Administré à tous les collaborateurs
- ▶ Administration personnalisée, en ligne, sur site, papier,...
- ▶ Un design adapté et responsive
- ▶ Un outil simple
- ▶ Une communication incitative



Interface d'affichage des questions pour répondre en ligne

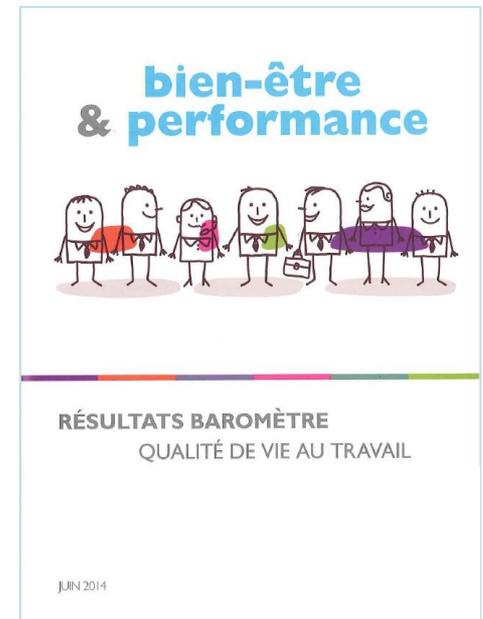
Anonymat et confidentialité garantis

## Des analyses sur mesure

- ▶ Choix des catégories de profils
- ▶ Traitement statistique poussé : tris à plat, croisés, test de significativité, régression linéaire....
- ▶ Dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité

## Un rapport en 3 parties

- ▶ Résultats
- ▶ Enseignements
- ▶ Préconisations



# Une présentation simple et accessible

Vos résultats sont présentés sous la forme de visuels simples et compréhensibles par tous :

Équilibre de vie pro/perso



Dialogue interne



Déconnexion numérique



Connaissance de l'organisation



Grille de synthèse des indicateurs

Connaissance de l'organisation	Green
Violences externes	Green
Pénibilité	Green
Stress perçu	Green
Entreprise responsable	Light Green
Adéquation poste-formation	Light Green
Stabilité de mon emploi	Light Green
Sentiment de respect	Light Green
Retours justes sur mon travail	Light Green
Perspectives de promotion	Light Green
Exigences/reconnaissance	Light Green
Violence internes	Light Green
Bien-être au travail	Light Green
Management de proximité	Light Green
Soutien professionnel	Light Green
Cohésion-coopération	Light Green
Respect de l'éthique	Light Green
Performance organisationnelle	Light Green
Déconnexion numérique	Light Green
Environnement de travail	Light Green
Parité	Yellow
Identification à l'entreprise	Yellow
Confiance en la stratégie	Yellow
Dialogue interne	Yellow
Politique salariale	Yellow
Autonomie-compétences	Yellow
Equilibre de vie	Red
Exigence du travail	Red

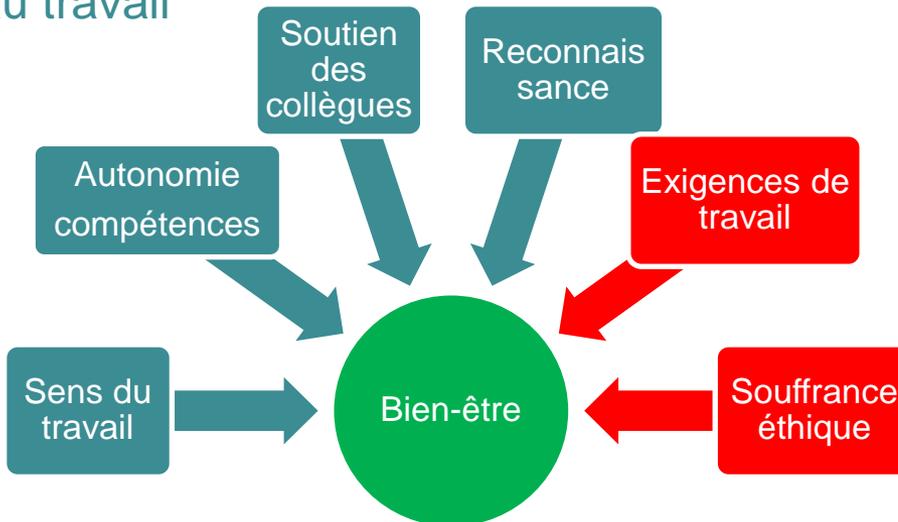
Un modèle qui vous permet d'identifier les facteurs qui impactent l'engagement et la QVT (bien-être / mal-être) au sein des différentes équipes

Des analyses permettant d'identifier les facteurs de QVT, engagement, équilibre de vie,...

### Facteurs de stress



### Facteurs de bien-être au travail



# Des enseignements au plan d'action

## Enseignements **Gestion des équipes et reconnaissance**

Un déficit global de reconnaissance au sein du SLST marqué par un manque de sentiment de respect et de considération des efforts fournis.

Ce manque de reconnaissance perçu est en priorité un problème de feedback positifs sur le travail :

- Crée de la frustration
- Atteint la motivation
- Crée du désengagement (fonction protectrice)
- Crée de l'individualisme nuisant à la cohésion des équipes

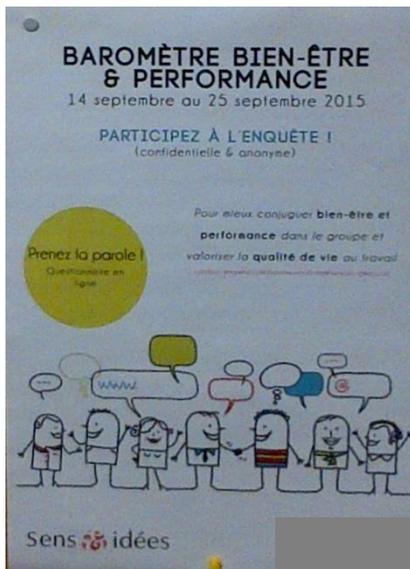
Besoin de justice organisationnelle → valorisation des actions de façon égalitaire

Enseignements	Axes de progrès
Manque d'organisation et Management coincé	10. Direction / services : des périmètres de responsabilité clairs (mission, confiance, collaboration) 11. Définition de procédures clés (collaboration, efficacité) 12. Relation de travail, règles collaboratives 13. bonnes pratiques 14. Dans chaque service, écoute, participation aux décisions

## Plan d'action

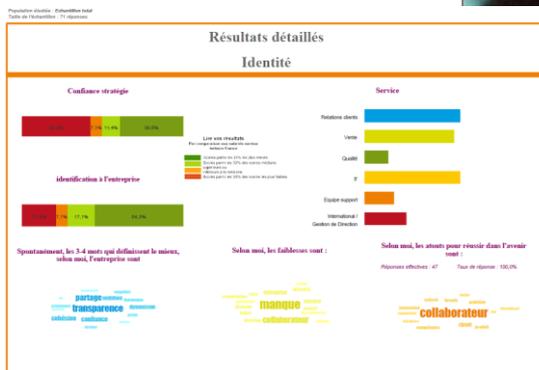
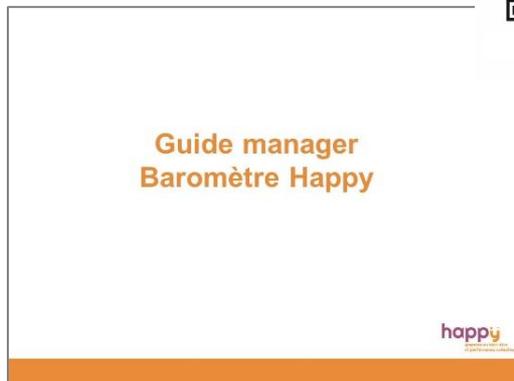
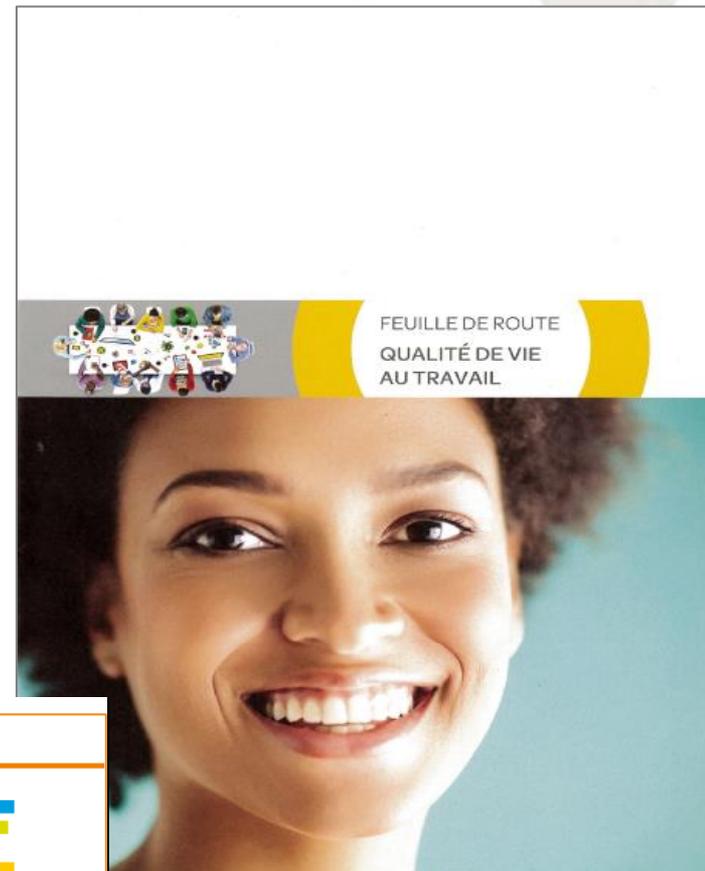
		Description	Public cible (bénéficiaires)	Ressources concernées	Moyens	Délais projet	Priorité	Indicateur
<b>Priorité 4 - Organisation et process</b>		<i>Il s'agit d'optimiser la production, la qualité, les flux, la rentabilité, réduire les coûts et d'anticiper les aléas (délais retours...) grâce à une organisation claire, des périmètres de services bien définis et des procédures efficaces formalisées.</i>				coûts, réactivité, qualité, efficacité, productivité, réduire le stress lié au travail, améliorer la qualité de vie au travail et la satisfaction des clients		
Action 5	Définir l'organisation générale	Clarifier le périmètre des responsabilités des différents services et de leurs managers. Développer les synergies entre les responsables de production, du laboratoire, du service commercial, des ressources humaines, de la compta-finance et des achats-appro.	entrep	co dir	Réunion des responsables	20/03/2014 Terminé fin mai	1	Un codir soudé qui parle d'une seule voix. Des services décloisonnés pour une meilleure collaboration
		7.1. Réclamations clients:		Un groupe process				

# La communication, moteur de la démarche



happy est une démarche collaborative, visant à construire ensemble des plans d'actions après un temps de restitution de l'enquête.

**happy**  
gagnons en bien-être et performance collective



# Un budget sur-mesure

A partir d'un effectif de 20 personnes

Un baromètre coût / bénéfices très rentable.

Devis sur demande.

Sens  idées				
Baromètre QVT Prestations	Standard	Sur mesure + Conseils	Recommandations	Mise en pratique
Accès à plusieurs thématiques de questionnaires	✓	✓	✓	✓
Version multilingue	✓	✓	✓	✓
Disponibilité et assistance par mail et téléphone	✓	✓	✓	✓
Administration en ligne du questionnaire	✓	✓	✓	✓
Anonymat et confidentialité	✓	✓	✓	✓
Résultats et analyses complètes	✓	✓	✓	✓
Benchmark	✓	✓	✓	✓
Communication	✓	✓	✓	✓
Assistance et personnalisation de l'enquête liée à votre projet (administration sur papier, sur site, ...)		✓	✓	✓
Accompagnement sur la démarche : comité de pilotage, présentation, conseil		✓	✓	✓
Recommandations concrètes avec des axes de progrès		✓	✓	✓
Rédaction de rapport avec préconisations		✓	✓	✓
Restitutions: orale, print, en ligne, interactive		✓	✓	✓
Accompagnement à l'intégration du changement (mise en œuvre , des plans d'actions, séminaires, formations, réunions de groupes, ...)				✓



L'après enquête : régler les  
dysfonctionnements,  
conduire le changement,  
développer la QVT, la  
performance collective

# Optimiser votre organisation en agissant sur les 3 dimensions de la QVT

Identité, valeurs, projet d'entreprise, gouvernance, ...

Vision  
Stratégie

Bien-être,  
performance  
collective

Coûts cachés,  
dysfonctionnement,  
situation à risque,  
gestion des conflits,  
autonomie,  
coopération,  
organisation  
optimale...

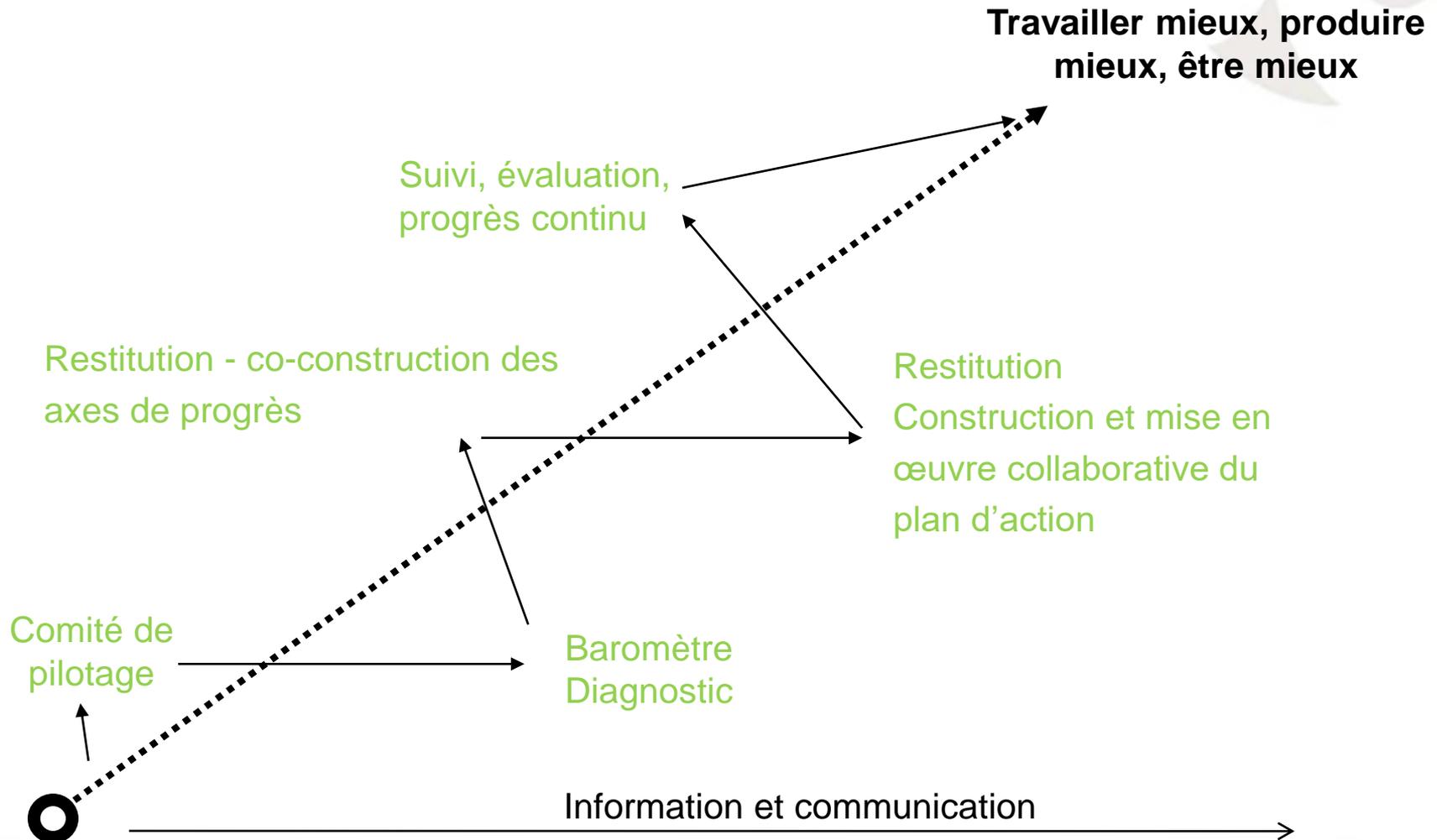
Organisation

Culture

Evolution des  
comportements  
et pratiques,  
dialogue,  
initiatives,  
engagement,  
transformation  
managériale,  
innovation, ...

© Tous droits réservés Sens & idées

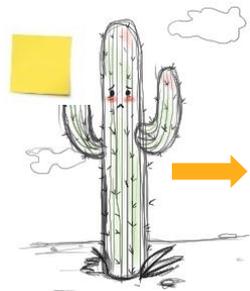
# En s'appuyant sur une démarche participative



# Avec des outils innovants

Exemple **Méthode du Cactus®** pour co-construire un plan d'action, résoudre des problèmes à partir des résultats du baromètre

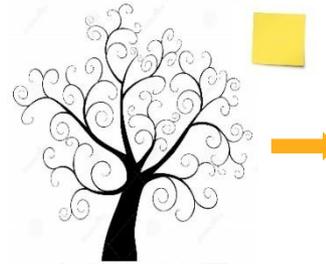
La **méthode du Cactus** permet l'expression individuelle, la reconnaissance de l'expertise de chacun.e, le partage de sa représentation de la situation de travail pour **construire collectivement** des solutions **pertinentes, réalistes et engageantes**. Cette méthode crée une **dynamique positive** produisant **participation, cohésion, adhésion et résultats**.



Cactus des irritants difficultés



Phase d'identification des atouts du collectif/ ce qui fonctionne bien



Arbre QVT  
Vision, aspiration, solutions

	Description	Public cible	Responsables	Moyens	Début/fin	Prévu	Indicateur	
<b>Priorité 4 - Organisation et process</b>	<b>7 - Réguler l'ensemble du processus, la qualité, le flux, le rendement, réduire les coûts et partager les connaissances, générer et améliorer l'offre, des problèmes de services aux clients et des procédures efficaces formalisées.</b>						<b>Process, rendement, qualité, efficacité, productivité, réduire le temps de travail, améliorer la qualité de la travail et la satisfaction des clients</b>	
Acteur 5	Définir l'organisation générale	Collaborateurs des départements des différents services et de leur managers.	Directeur des services et les responsables de production, de logistique, de service client, de ressources humaines, de la maintenance et des fournisseurs.	Logiciel	10 et 15	Réunion des responsables	2023/2024 Temps de travail	Se fait sentir au sein d'une unité forte. Des services performants pour une meilleure satisfaction.
Acteur 6	Définir les process	<b>1 - Amélioration clients</b>	Définir et sélectionner d'une manière collaborative le travail à faire. Pour et leur centre de développement.	De groupe (clients, fournisseurs, clients internes, clients externes, clients partenaires)	Tableaux blancs interactifs	Portail	Trimestre	Analyser les besoins des clients, les besoins de qualité, la satisfaction et la collaboration.
		<b>2 - Développement interne</b>	Procédure à formaliser et à partager avec Clients, Tous centres de développement.	De groupe (clients, fournisseurs, clients internes, clients externes, clients partenaires)	Tableaux blancs interactifs	Charte de mise à disposition et partage des procédures	Trimestre	Accroître le degré de collaboration avec clients et des publics internes.

Plan d'action partagé  
Engagement

Une démarche en 3 réunions

Collaborateurs

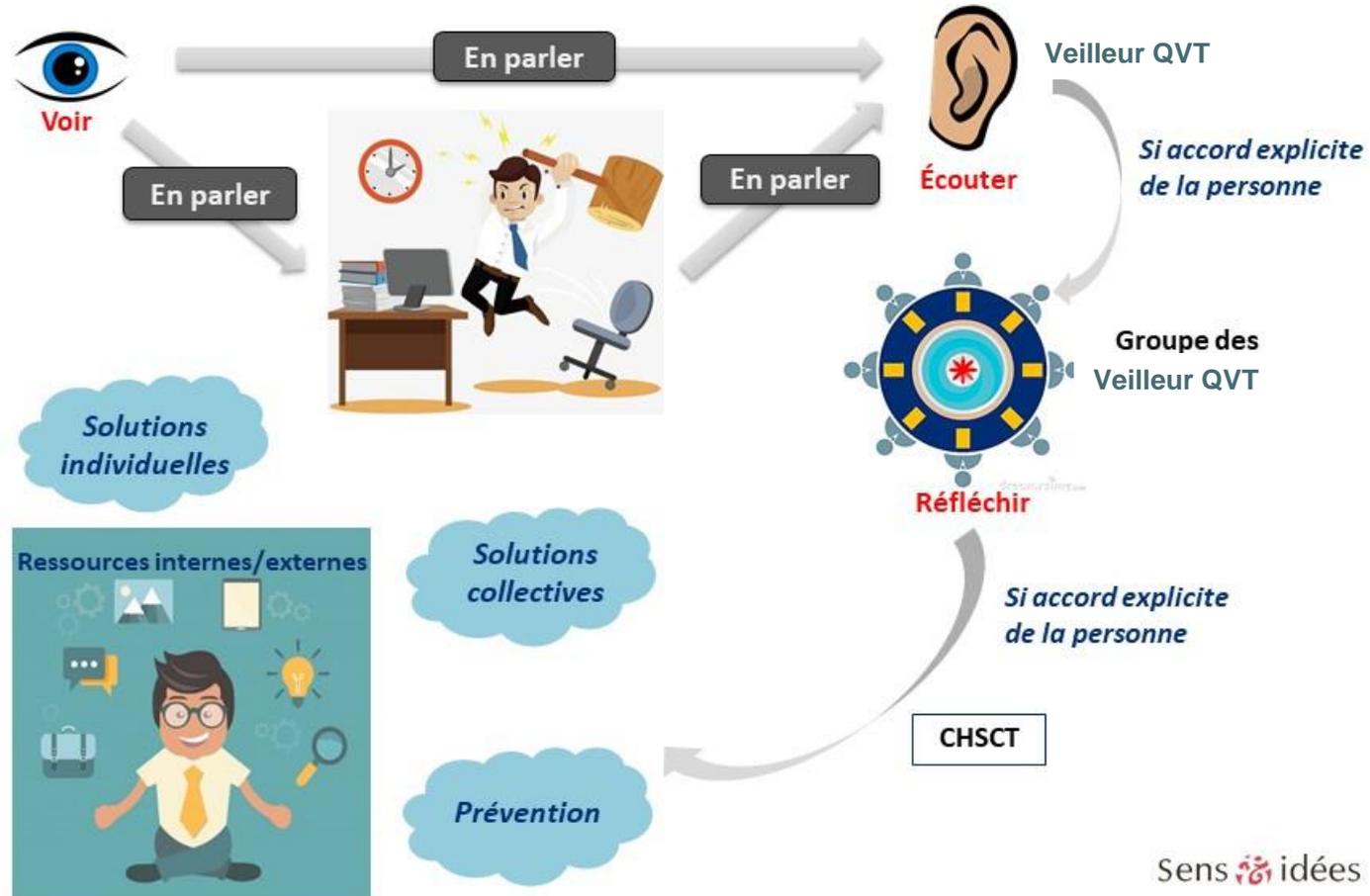
Managers

Collectif

© Tous droits réservés Sens & idées

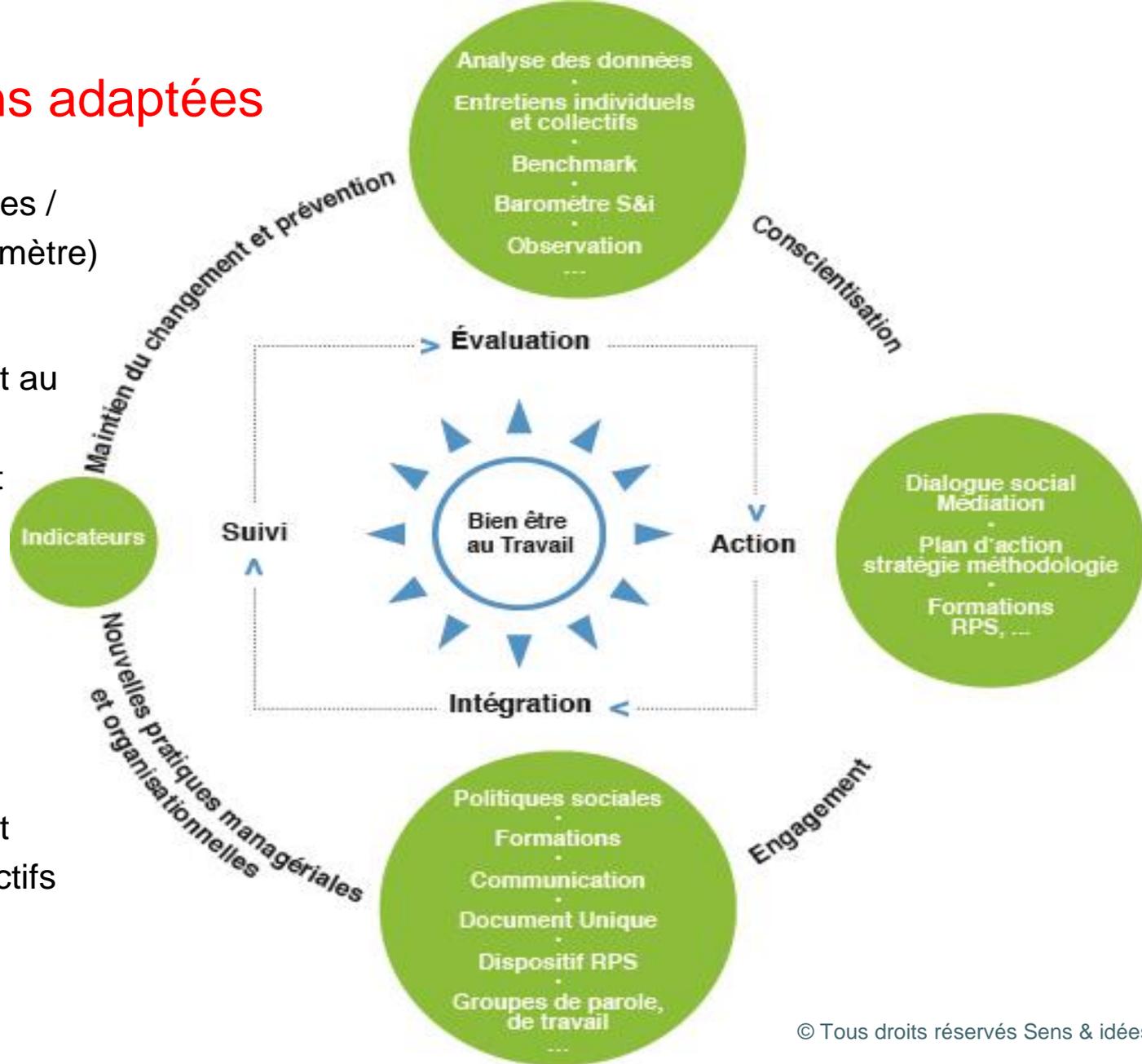
# Avec des outils innovants

## Dispositif de veilleurs QVT – prévention des RPS



# Des prestations adaptées

- ▶ Analyse qualitative / quantitative (baromètre)
- ▶ Conseil
- ▶ Accompagnement au changement organisationnel et managérial
- ▶ Dialogue social / médiation
- ▶ Formations
- ▶ Communication
- ▶ Accompagnement individuel et collectifs



© Tous droits réservés Sens & idées

## Nous alimentons notre méthode de nos collaborations et de nos habilitations

- Praticien certifié à la médiation par la Chambre Professionnelle de la médiation et de la négociation
- Comité scientifique QVT et collaborations avec un laboratoire de recherche en psychosociale / psychologie du travail
- Collaboration avec la médecine du travail
- Membre du groupe QVT-RPS Carsat R-A
- Membre groupe partage & méthodologie QVT Aract-Anact
- Agréé IPRP (Direccte)
- Conventonné Carsat
- Rédaction d'articles / conférences / enseignement de la conduite du changement (Master 2 pro).
- Membre du centre de médiation CIMA
- Réseaux de réflexion RSE, monde de l'entreprise
- Sens & idées dispose d'un n° d'activité formation et de l'enregistrement Datadock



**Conventionné**  
**CARSAT**



# Une expérience riche et variée



Presented by



....

# Témoignages

Témoignage de démarche, Christophe Lautier, DRH, Lynred, 2011

*Lorsque nous avons décidé de lancer une enquête sur la mesure du stress dans le groupe, j'ai suggéré que nous couplions cette mesure du stress à la mesure de la satisfaction des collaborateurs au travail avec un prisme développement durable. Aucun des acteurs traditionnels sur la mesure du stress n'était en capacité de faire cette double mesure. Seul Benjamin Gay de Sens & Idées a su nous proposer un audit aussi complet, qui a en plus l'avantage d'être validé par des spécialistes des risques psychosociaux (Chercheur universitaire de Lyon reconnu). Sens & Idées nous a accompagné dans la construction, la mise en œuvre et l'exploitation de cette évaluation tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Conçu comme une démarche, l'audit a permis de rapprocher les équipes, d'apporter de la compréhension mutuelle et de la sérénité, grâce à des moments clés de discussion et de restitution. Son rôle a été jusqu'à l'animation de la co-construction des plans d'action qui s'appuyaient sur ses préconisations très pertinentes, et qui ont été actés par le Comité de Direction.*

# Témoignages

Témoignage démarche QVT – prévention RPS : Caroline Guerin, directrice de l'association MSD. 2019

*Au cours de mes précédentes expériences professionnelles, dans l'industrie mécanique ou la banque, j'ai toujours été persuadée de l'utilité des démarches de bien-être et prévention des risques au travail, mais c'est la première fois que je constate des effets aussi convaincants. La méthode Cactus® a tellement été bénéfique aux équipes que nous n'avons pas voulu stopper net l'accompagnement par Sens & idées aux premiers résultats. Un an après le début de la démarche, le cabinet continue de nous suivre et nous sommes en phase de consolidation durable.*

Interview complet : <http://sens-et-idees.com/temoignage-dune-demarche-bien-etre-et-performance/>

# Témoignages

Témoignage de référents RPS-QVT. 2017

*Sandrine Chabanet, Chef du Département R&D – Nous avons suivi une formation avec le cabinet Sens & idées, qui nous a permis de mieux appréhender notre rôle, de créer des outils et de rédiger une charte de fonctionnement : l'exigence de confidentialité, l'écoute attentive, l'absence de jugement, la capacité à orienter les personnes en difficulté, structurent les fondements de notre mission.*

*Valérie Pares, infirmière – Le cabinet nous a aidés à créer des grilles de questionnements objectifs et des indicateurs pertinents, ce qui nous permet de mesurer notre efficacité. Nous avons appris à remonter les chaînes de causalité pour identifier l'origine de la situation.*

*Sandrine Chabanet – Sens & idées nous a entraînés à l'écoute et à l'analyse, à repérer les personnes en souffrance, à aller à leur devant, même si elles ne viennent pas nous voir, à savoir comment agir en cas de harcèlement. Il nous a aussi appris à nous protéger, à éviter d'être trop affectés par les situations parfois très douloureuses.*

Témoignage complet : <http://sens-et-idees.com/la-satisfaction-de-pouvoir-agir-face-aux-rps-interview/>

**Contact : Benjamin Gay**

06 85 35 19 96

[Benjamin.gay@sens-et-idees.com](mailto:Benjamin.gay@sens-et-idees.com)

Sens & idées

Les Passerelles - 24 av. Joannès Masset -  
Centre d'activités Gorge de Loup - 69009 Lyon  
tél. 04 78 24 41 12

[www.sens-et-idees.com](http://www.sens-et-idees.com)

Bureau : 32, rue Fernand Pelloutier – 92110 Clichy