

QVCT

Les bonnes questions font les bonnes actions



Intro



#QVCT #bienetreautravail #epanouissement #happyatwork...

Vous n'avez pas pu passer à côté de ces hashtags sur les réseaux sociaux. Cette visibilité accrue ne doit pourtant pas laisser penser que ce sont des « buzzwords » ou une « mode », au même titre que le télétravail n'est pas une lubie post pandémie.

Travailler dans de bonnes conditions, se sentir reconnu, trouver du sens dans ce que nous faisons une grande partie de la semaine, sont des préoccupations légitimes et durables.

Comment s'assurer que votre démarche de qualité de vie au travail va dans le bon sens ? Sonder régulièrement les salariés à travers des enquêtes d'engagement est un excellent moyen. Ce guide vous fournit les clés pour poser les bonnes questions selon la typologie de besoins de vos collaborateurs et pour agir en conséquence.

Sommaire

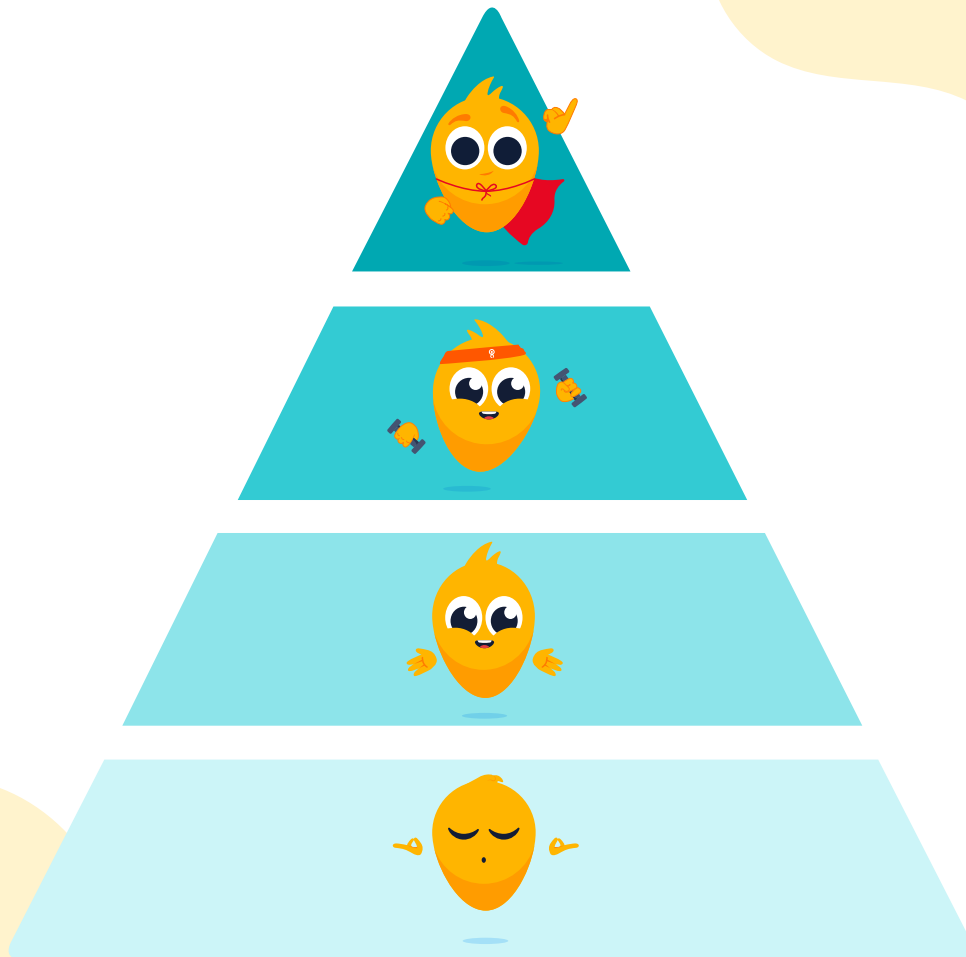


| | |
|---|-----------|
| La Pyramide des besoins façon QVCT | 6 |
| Les bonnes questions pour les bonnes actions | 8 |
| Les besoins primaires | 10 |
| Les besoins sociaux | 12 |
| Les besoins de développement | 14 |
| Les besoins aspirationnels | 16 |
| Conclusion | 18 |
| | |
| À propos de Poplee Engagement | 20 |
| À propos de Lucca | 22 |

La pyramide des besoins façon QVCT

Classifier les besoins de l'être humain, Abraham Maslow l'a fait.
Et Lucca s'en est inspiré pour réaliser sa propre pyramide QVCT.

Elle se compose de 4 besoins fondamentaux, pour lesquels nous avons identifié, pour chacun d'entre eux, les 10 piliers nécessaires au bien-être au travail.



Besoins aspirationnels

Fierté d'appartenance
Sens et alignement
Créativité et innovation

Développement personnel

Reconnaissance et valorisation
Formation et développement

Besoins sociaux

Feedback
Relation avec son manager
Esprit d'équipe

Besoins primaires

Ambiance générale et charge de travail
Espaces et conditions de travail

Attention toutefois à ne pas privilégier un pilier au détriment d'un autre.
Envisagez plutôt cette pyramide comme un tout, où chaque palier aura sa propre importance.

Si vous développez des actions pour développer la créativité et l'innovation de vos collaborateurs mais que ces derniers ne bénéficient pas de conditions de travail adéquates pour réaliser leurs missions, il y a de grandes chances que cela ne fonctionne pas.

De la même manière, ce n'est pas parce que vous aurez investi dans des chaises ergonomiques dernier cri que vos collaborateurs se sentiront épanouis dans leur travail.



Les bonnes questions pour les bonnes actions

Pour y voir plus clair, nous vous détaillons à suivre chaque besoin de la pyramide et comment :

- 1 • **Mesurer** l'engagement de vos équipes en vous posant les bonnes questions.
- 2 • **Agir** de manière efficace en priorisant vos chantiers.



Les besoins primaires

Besoins primaires

Ambiance générale et charge de travail
Espaces et conditions de travail

Les thèmes à creuser

Les besoins primaires se traduisent par deux piliers essentiels :

- **Ambiance générale et charge de travail** : est-ce que mes collaborateurs sont contents de venir au travail ? Est-ce que leur charge de travail est adaptée ? Est-ce qu'ils ont le temps de mener à bien leurs missions ? Sont-ils satisfaits de l'équilibre vie professionnelle et personnelle ?
- **Espaces et conditions de travail** : est-ce que l'espace de travail est adapté aux spécificités du métier (éclairage, mobilier ergonomique...) ? Mes collaborateurs ont-ils tout le matériel nécessaire pour effectuer leurs missions ? Les processus sont-ils formalisés et connus de tous ?

Exemples d'actions à mener

Si des revendications ou des points de souffrance émergent, occupez-vous-en sans tarder, ils sont souvent faciles à résoudre à ce stade. Il en sortira des « petites victoires » qui amélioreront rapidement le quotidien de vos salariés.

Quelques exemples :

- organiser des déjeuners inter-équipes ou des pauses café communes ;
- revoir les objectifs d'équipe à la baisse (ou à la hausse) ;
- prioriser les projets / tâches avec la matrice Eisenhower ;
- acheter des sièges plus ergonomiques ;
- équiper les bureaux d'écrans supplémentaires ;
- installer des phones box pour que les collaborateurs puissent passer des appels au calme ;
- se faire accompagner par un professionnel des aménagements d'espaces de travail pour identifier ce qui peut être amélioré et le transformer en un lieu plus accueillant et collaboratif.



Les besoins sociaux

Besoins sociaux

Feedback
Relation avec son manager
Esprit d'équipe

Les thèmes à creuser

Concentrons-nous maintenant sur les besoins sociaux, c'est à dire toutes les relations et interactions des collaborateurs au sein de leur équipe :

- **Le feedback** : est-ce que les managers font des retours sur le travail de leurs équipes (positifs ou négatifs) ?
- **La relation avec mon manager** : est-ce que les collaborateurs peuvent s'exprimer librement face à leur manager ?
- **L'esprit d'équipe** : est-ce qu'il y a de l'entraide au sein des équipes ?

Les actions à mener

Ces sujets peuvent être plus difficiles à appréhender. On ne change pas ses habitudes managériales comme on change de PC.

Si vous observez une ou plusieurs équipes avec des dysfonctionnements, inspirez-vous des mesures suivantes :

- faciliter le dialogue avec des points individuels (1:1) entre le manager et le collaborateur ;
- partager à l'ensemble des managers une charte de bonnes pratiques pour formuler des feedbacks en incluant des exemples ;
- former les managers sur des besoins spécifiques comme la gestion du stress, le leadership, l'évaluation de la charge de travail au sein de son équipe, etc ;
- renforcer l'esprit d'équipe avec la mise en place d'objectifs collectifs ou avec des rétrospectives d'équipe régulières. Celle-ci permettent d'identifier ce qui fonctionne bien ou moins bien et incitent l'équipe à travailler sur des axes d'amélioration ;
- organiser des team buildings pour que chacun apprenne à se connaître ;
- planifier des évaluations 360 : des collaborateurs donnent leur avis sur les compétences et le savoir-être d'un collègue pour avoir une vision plus globale et moins top/down.



Les besoins de développement

Développement personnel

Reconnaissance et valorisation
Formation et développement

Les thèmes à creuser

C'est avec une politique de qualité de vie au travail forte sur le développement de vos équipes que vous ferez la différence. Qu'entendons-nous par là ?

- **Reconnaissance et valorisation :** est-ce que les salariés se sentent reconnus par leur manager et inversement ? Est-ce que les règles sont équitables dans l'entreprise ?
- **Formation et développement :** est-ce que l'entreprise propose des formations adaptées et des opportunités d'apprentissage ? Est-ce qu'il y a des perspectives d'évolution pour les salariés ?

Les actions à mener

Si vos salariés ne se sentent pas reconnus dans votre entreprise ou dans leur équipe, n'hésitez pas à creuser le sujet, car derrière le mot « reconnaissance » se cachent différents problèmes : un salaire insatisfaisant, le manque de feedback et de considération, l'inertie d'une organisation, le manque de perspectives, etc...

Quelques exemples :

- permettre à chacun de présenter un projet, de partager ses réussites (canal Slack dédié, réunion Zoom, etc...);
- partager les avis positifs des clients à l'ensemble des collaborateurs;
- encourager les actions simples et spontanées : il ne faut pas sous-estimer le pouvoir des petites attentions, un simple « bravo » ou « merci » fait toujours plaisir;
- réévaluer et actualiser vos grilles de salaires en fonction du marché;
- proposer un parcours carrière clair : les salariés se projettent et savent quoi faire pour évoluer dans l'entreprise ;
- former les salariés pour les faire monter en compétences : s'ils grandissent avec vous, ils auront envie de rester ;
- former des duos de coaching/mentorat entre vos salariés : cela permet de prendre les bonnes pratiques ailleurs et de stimuler les échanges inter-équipes.



Les besoins aspirationnels

Besoins aspirationnels

Fierté d'appartenance
Sens et alignement
Créativité et innovation

Les thèmes à creuser

Ici nous abordons des sujets porteurs de sens pour le collaborateur :

- **Fierté d'appartenance** : est-ce que mes collaborateurs recommandent notre entreprise et ses produits ?
- **Sens et Alignement** : est-ce qu'ils se sentent en phase avec les valeurs et la stratégie de l'entreprise ?
- **Créativité et Innovation** : est-ce qu'on les encourage à tester de nouvelles idées ?

Les actions à mener

Ne l'oubliez pas, vos salariés sont les meilleurs ambassadeurs de votre marque. Si les résultats de vos enquêtes ne sont pas à la hauteur de vos espérances, il existe plusieurs leviers pour inverser la tendance.

Voici quelques exemples :

- miser sur le partage et la transparence des informations pour fédérer et aligner vos équipes. Vos collaborateurs sont des adultes, ils apprécieront d'être considérés en tant que tels. A travers une réunion mensuelle ou un espace conversationnel, peu importe, le plus important est de laisser la parole libre : répondez aux questions qui vous sont posées ;
- installer un mur des échecs et rédiger des post-mortem : l'idée est d'encourager le droit à l'erreur dans votre entreprise, car il n'y a pas d'innovation sans prise de risque. Une « fail party » sera également la bienvenue ;
- réaliser un entretien systématique avec un salarié qui quitte votre entreprise : il aura du feedback intéressant et sans filtre qui vous aidera à vous améliorer.

Conclusion



La liste des actions partagées pour chaque besoin n'est pas exhaustive. Il s'agit d'exemples pour vous aider à démarrer ou poursuivre une démarche de qualité de vie au travail. La QVCT ne se construit pas en un jour et n'est pas l'affaire de deux ou trois changements dans une entreprise. C'est une véritable stratégie qui doit être construite et menée sur du long terme.

Heureusement, des outils existent pour vous épauler et orienter votre plan d'actions QVCT dans la bonne direction. Ces derniers vous permettent de **sonder régulièrement** vos collaborateurs sur des sujets divers, d'obtenir des **résultats en temps réel** et des **bilans détaillés** de chaque questionnaire.

Vous connaissez la musique : plus vous avez de data et d'information structurée, mieux vous comprenez la situation et donc, **meilleure est votre prise de décision.**

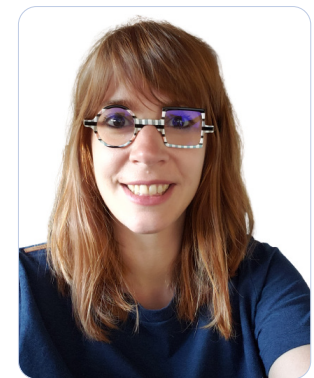
À propos de Poplee Engagement

Poplee Engagement aide les entreprises à **améliorer le bien-être au travail des collaborateurs**. Les questionnaires d'engagement mesurent régulièrement les ressentis des équipes et facilitent l'identification des sujets qui motivent ou non les salariés. Vous pouvez alors mettre en place des actions concrètes qui favoriseront l'engagement de vos collaborateurs.

“

Poplee Engagement est un outil incontournable pour prendre le pouls des équipes et recueillir du feedback afin d'agir sur leur bien-être et améliorer leur engagement.

*Madeline Plard,
Product Manager, Poplee Engagement*



À propos de Lucca

Lucca est un éditeur de logiciels SaaS, expert de l'automatisation des processus administratifs et RH. Son offre de service en ligne résout les principales problématiques de gestion : **congés et absences, temps et activités, notes de frais, administration du personnel, entretiens et objectifs, rémunération et distribution des fiches de paie.**

Les solutions Lucca sont conçues pour éradiquer le papier, les fichiers Excel et les tâches rébarbatives autour de la paie et de la comptabilité. Chez Lucca, le travail de conception des applications est guidé par la conviction qu'un logiciel n'est pas nécessairement gris, moche et triste. **Nos logiciels sont conçus pour ceux qui vont les utiliser, non pas pour ceux qui vont les acheter.**



www.lucca.fr

13 rue Martin Bernard - 75013 Paris | +33(0)1 83 64 53 20 - info@lucca.fr