



**m@rs-lab**

Audit de Performance sociale  
Prévention du stress au travail  
Baromètres/Etudes  
Formation/Coaching

**Conseil en performance sociale**

## Qu'est ce que la Performance Sociale ?

La performance sociale est la **résultante des interactions** des membres du corps social dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

Cette résultante peut être **positive** et créatrice de **valeur** pour l'entreprise, ou **négative** et génératrice de manque à gagner et de **tensions sociales**.

Or, la performance sociale contribue à la performance économique de l'entreprise, il est primordial de connaître le degré de mobilisation des salariés.

Les salariés sont-ils **engagés** dans leur entreprise ?

Sont-ils **impliqués** dans leur poste ?

Sont-ils engagés **ET** impliqués ?

Sont-ils **satisfaits** au travail ?

Leurs **valeurs** sont-elles en phase avec la gouvernance sociale de leur entreprise ?

Les **conditions de travail** sont-elles optimales ?

*L'audit de performance sociale, conduit à l'aide d'un **diagnostic objectif**, précise le **degré de mobilisation des salariés pour leur entreprise**.*

## Pourquoi mesurer la Performance Sociale ?

Les économistes confirment que les entreprises **socialement performantes** sont des entreprises **économiquement plus rentables sur la durée**.

Dans un monde financiarisé, la performance sociale est un **facteur majeur de différenciation** des entreprises.

## Pourquoi un Audit ?

**Conjuguez**  
outil de mesure et  
démarche de conseil

**Utilisez**  
des référentiels  
scientifiquement éprouvés,  
des questionnaires  
standardisés

**Appuyez-vous**  
sur 20 années de travaux  
empiriques et de recherche

**Mesurez**  
les facteurs de (dé)-mobilisation  
de vos salariés

**Capitalisez**  
sur vos facteurs de création de  
valeur sociale

**Anticipez**  
vos facteurs de risques sociaux

**Mettez en place**  
des plans d'actions efficaces  
et ciblées

# L'audit de performance sociale au service de la performance économique

## Une démarche aux multiples avantages

### **Pour les dirigeants**

---

Prendre la mesure des facteurs de **(dé)-mobilisation** des salariés :

- **Evaluer** et **comparer** l'**engagement** et l'**implication** des collaborateurs
  - **Capitaliser** sur les gisements de **création de valeur sociale**
  - **Prévenir** et **Cibler** les facteurs de **risques sociaux** générés par l'organisation.
- 

### **Pour les managers**

---

**Décoder** les signaux de désengagement ou de stress organisationnel

**Intégrer** dans leur management quotidien la réalité telle que vécue par leurs collaborateurs

---

### **Pour les salariés**

---

**Etre rassurés** concrètement sur la considération que leur apporte la Direction Générale et leur manager

**Pouvoir exprimer** leurs valeurs, souhaits et attentes

---

## Qu'est ce que le Stress au travail ?

Selon l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, le stress au travail « naît de la perception du déséquilibre, que peut avoir un individu, entre des contraintes externes qui lui sont imposées, et ses propres ressources qu'il estime pouvoir mobiliser pour y faire face. »

## Pourquoi prévenir le stress au travail ?

Parce qu'il représente une vraie menace pour la santé et l'efficacité professionnelle des salariés et donc pour la performance économique des entreprises, le stress au travail doit être une **préoccupation majeure** de tous les acteurs d'entreprise.

La prévention du stress au travail (en tant que risques psychosocial) est à **conduire** au sein de l'organisation dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels, de concert avec les partenaires sociaux, afin qu'elle soit transcrite dans le **document unique**.

Prévenir le stress au travail, c'est améliorer le bien-être des collaborateurs et c'est rendre l'entreprise plus performante !

**Nous accompagnons les entreprises sur trois volets :**

- **politique : déclinaison de l'ANI 'stress au travail' au travers d'un accord collectif ;**
- **état des lieux : diagnostic objectif de la situation de stress des salariés ;**
- **plan d'actions : actions de sensibilisation (type séminaire), de formation ou d'accompagnement (type coaching).**

## Quelques bonnes raisons pour prévenir le stress au travail :

En chiffres :

- 78 % des cadres français évoquent une surcharge de travail (*Opinionway, 2008*)

- Une grande majorité (70 %) des cadres déclarent se sentir tendus ou crispés à cause de leur travail (*Opinionway, 2008*)

- Selon certaines études, entre 50 et 60 % de l'ensemble des jours de travail perdus observés dans les pays européens sont le résultat du stress. (*Agenda social, 2009*)

- Au Royaume-Uni, le stress dont l'origine est dans les conditions de travail aurait un coût supérieur à 11 milliards d'Euros. (*Sigman, 1992*)

En Suisse, le coût du stress d'origine professionnelle est évalué entre 2,9 milliards d'Euros et 9,5 milliards d'Euros. (*Ramaciotti et Perriard, 2001*)

En France, le coût du stress représenterait 4% du PIB (*rapport Nasse-Legeron, 2008*)

# Prévention du stress au travail

## Facteurs de stress (accord national interprofessionnel du 02/07/2008)

## Nos savoir-faire

- aménagement du temps de travail
- dépassement excessif et systématique d'horaires
- degré d'autonomie
- mauvaise adéquation du travail à la capacité ou aux moyens mis à disposition des travailleurs
- charge de travail réelle manifestement excessive
- exposition au bruit, à la chaleur, à des substances dangereuses, etc.

*Evaluation* des stresseurs liés au « job design »  
*Sensibilisation, formation et coaching*

- objectifs disproportionnés ou mal définis

*Evaluation* des stresseurs liés aux problèmes de communication

*Evaluation* des stresseurs liés au changement et aux valeurs

*Sensibilisation, formation et coaching*

- une mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management

*Evaluation* des stresseurs liés aux « job design »

- exposition à un environnement agressif, abusif

*Evaluation* des stresseurs liés aux relations interpersonnelles

*Sensibilisation, formation et coaching*

**Un savoir-faire en parfaite adéquation avec les textes de lois**

## Pourquoi un Baromètre ?

Pour disposer d'un outil de mesures récurrentes simple, clair et fiable permettant d'identifier les évolutions à conduire et d'agir de façon adéquate.

### Baromètre de Climat Social

Pour mesurer le climat social et disposer d'indicateurs d'alertes

### Baromètre des Stresseurs Organisationnels

Pour mesurer l'impact sur le personnel des principaux facteurs organisationnels générateurs de stress au travail et les ajuster en conséquence

### Baromètre de Qualité Managériale

Pour mesurer l'efficacité de l'encadrement et des méthodes de management

### Baromètre de Gouvernance Sociale

Pour connaître la qualité – et la teneur – des relations sociales et du dialogue social dans l'entreprise, dans l'absolu et du point de vue des salariés

### Baromètre du Moral au Travail

Pour mesurer le moral des collaborateurs et leur vision de l'avenir

### Baromètre du Sentiment d'Appartenance

Pour mesurer les écarts entre les valeurs des salariés et les valeurs véhiculées par l'entreprise

### Baromètre spécifique

Votre besoin est particulier...discutons-en !

## Nos atouts

- Des baromètres **innovants** :
  - **Fondés sur 20 années de travaux empiriques et de recherche**
  - **Démarche éprouvée et opérationnelle**
- Une équipe de consultants, experts en problématiques de performance sociale



Nous avons lancé début 2009, une grande enquête nationale annuelle sur la vie au travail en France :

### **L'Observatoire national de la Vie Au Travail (OVAT)**

Les résultats ont pour objectif d'apporter des réponses aux entreprises concernant la perception des salariés sur les grands thèmes de leur vie professionnelle :

- **Le climat social**
- **La perception de la gouvernance sociale**
- **La perception du management de proximité**
- **L'état d'esprit vis-à-vis du travail**
- **L'exposition au stress**
- **La valence de la valeur travail**
- **Le degré d'implication au travail**

Cette étude a généré plus de 3000 répondants salariés ou demandeurs d'emploi.

Vous voulez connaître les résultats :

- globaux ?
- de votre secteur d'activité ?
- d'une catégorie de salariés ?

Vous souhaitez vous comparer :

- à d'autres entreprises de votre secteur d'activité ?
- à des entreprises de même taille ?

**Contactez-nous !**

Deux exemples  
d'études :

### **La Qualité managériale des entreprises françaises**

#### **Finalité de l'étude :**

Evaluer la qualité du management au sein des entreprises françaises, tous secteurs confondus, à l'aide d'une démarche *ad hoc* Le Baromètre de la Qualité Managériale.

#### **Méthodologie de l'étude :**

- s'appuie sur la méthode d'analyse développée par m@rs-lab et validée avec le concours de chercheurs associés au CNRS.
- conduite auprès de 2821 salariés répondant d'entreprises françaises
- menée entre juillet 2007 et juin 2008
- Questionnaire quantitatif / verbatim qualitatif

### **La performance sociale dans le secteur de la chimie**

#### **Finalité de l'étude :**

Cette étude fait le point sur le vécu et les représentations des salariés du secteur français de la Chimie, en identifiant les points forts et les points faibles de ces entreprises.

Nous avons mesuré la performance sociale des entreprises du secteur : comment les salariés vivent-ils leur travail ? Comment évaluent-ils le fonctionnement de leur entreprise ? Que reprochent-ils à l'organisation ? De quoi se félicitent-ils ?

#### **Méthodologie de l'étude :**

- s'appuie sur la méthode d'analyse développée par m@rs-lab et validée avec le concours de chercheurs associés au CNRS.
- conduite auprès de 1488 salariés répondant d'entreprises françaises
- menée entre juillet 2007 et juin 2008
- Questionnaire quantitatif / verbatim qualitatif

## Des formations clé en main ou sur mesure

Pour mettre en œuvre un plan d'actions rapide et lutter contre les risques sociaux afin d'optimiser la performance sociale de votre entreprise.

### Bien dans son poste, bien dans sa peau

Favoriser le bien-être au travail des salariés par une action de sensibilisation (1 jour) ou de formation (2 jours)

### Prévenir la santé mentale au travail

Mettre en œuvre une politique de prévention de la santé mentale, de l'accord collectif jusqu'au document unique en passant par un état des lieux objectivés (2 jours)

### Prévenir le harcèlement moral

Armer le management contre les risques de harcèlement moral (1 jour)

### Connaître les risques psychosociaux

Eviter le stress des salariés par une sensibilisation des managers aux risques psychosociaux et à leur identification par les signaux faibles (2 jours)

### Conclure un accord 'gagnant-gagnant' en matière de prévention des risques psychosociaux

Séminaire de sensibilisation des parties prenantes (DRH, IRP, réseau médico-social, managers...) à la conduite d'une démarche de signature d'un accord collectif en matière de prévention des risques psychosociaux (2 jours)

### Manager le changement, sans stress

Aider le management à conduire le changement au quotidien (1 jour)

### Formation sur mesure

Votre besoin est particulier...discutons-en !

### Nos atouts

Une équipe de formateurs experts en problématiques de performance sociale

## Des accompagnements ou du coaching, clé en main ou sur mesure

Pour mettre en œuvre un plan d'actions approfondi de lutter contre les risques sociaux et optimiser la performance sociale de votre entreprise.

### Bien dans son poste, bien dans sa peau

Favoriser le bien-être au travail individuel par un accompagnement standardisé (7 séances, 10 heures) ; en complément des actions collectives de sensibilisation ou de formation

### Sens du travail, travail sur le sens

Coaching centré sur la problématique du sens du travail afin de permettre un réappropriation par l'individu de ses finalités professionnelles

### S'épanouir au travail, c'est possible !

Coaching centré sur la levée des freins à l'épanouissement de l'individu au travail

### Accompagnements ou coaching sur mesure

Votre besoin est particulier...discutons-en !

### Nos atouts

Une équipe de coachs experts en problématiques de performance sociale ou psychologues du travail

# m@rs-lab

«Mesurer pour agir»

Labellisé JEI

**Jeune Entreprise Innovante** - En 2008 par le Ministère de la Recherche

Doté d'un **laboratoire de recherche** RH employant des chercheurs associés au **CNRS**

## Nos principales références

En France

AFNOR – Bionest – Compagnie Générale d’Affacturage (Groupe Société générale) - Disneyland Paris - Hologram Industries - Galeries Lafayette – Loc Maria – MGEN – Orkyn (Groupe Air Liquide) – Peduzzi Bâtiments - Rhodia France - RTE - Sanofi-Aventis France – Securitas direct – Groupe Total (pour la CGC-CGE) - Yziact...

Références internationales

FM Logistic en Russie – Etam en Espagne

**Notre blog**

<http://blog.mars-lab.com>

**Notre site**

[www.mars-lab.com](http://www.mars-lab.com)

Adresse :

120, rue de Rennes  
75006 PARIS

Mail :

[info@mars-srm.com](mailto:info@mars-srm.com)

Téléphone :

01 45 49 95 31