



"Bien-être, performance et relation client "

Le désengagement des salariés lié au Mal-Être au Travail a coûté 23% de la Valeur Ajoutée des entreprises, selon l'indice de bien-être au travail (IBET). Des études récentes le confirment: l'amélioration de la qualité de vie au travail et donc le « **mieux vivre en entreprise** », constitue un facteur essentiel de maintien, et parfois de **développement de la performance** de l'entreprise. Pourtant, Les sondages sont formels : **les conditions de travail se dégradent et le mal-être est grandissant chez les salariés**. Le bien-être au travail est pourtant essentiel à la bonne marche de l'entreprise. Le préserver doit donc faire partie des priorités de l'employeur.

Il est communément reconnu que le **stress professionnel** coûte cher. On l'estime à 3 % du PIB de la France, soit environ 60 milliards d'euros. Absentéisme, turn-over, accidents de travail, tout cela coûte en effet très cher à l'entreprise, directement et indirectement. Plus préoccupant, selon l'IME, **un actif sur trois souffre de stress, d'épuisement psychologique et/ou de perturbation du sommeil à cause du travail, un sur 4 estime que son travail dégrade sa santé**.

Selon une citation d'Henry Ford : « *Les deux choses les plus importantes n'apparaissent pas au bilan de l'entreprise : sa réputation et ses hommes.* ». Force est de constater que bon nombre de patrons d'entreprises l'oublie.

En cette période où la conjoncture ne permet pas toujours de satisfaire les demandes et revendications des salariés, managers améliorer leur qualité de vie en entreprise constitue une démarche nécessaire et préventive. Avec la crise de l'euro mais dans un contexte marqué par des **tensions persistantes sur l'emploi, une absence de croissance économique et un agenda social chargé** (retraite, pouvoir d'achat...). Aussi paradoxalement que cela puisse paraître, au bureau, le stress se généralise. Manager, cadre ou employé, chacun est soumis à la pression.

Le constat est encore plus criant actuellement durant cette période de crise que nous traversons tous. En effet, on ne prend pas assez soin de ses salariés, on ne les écoute plus, on ne se comprend plus. Il est tout à fait notable au quotidien des dérives importantes qui affectent directement l'organisation et donc le développement des entreprises. Avec la crise, des managers sous tension. Des salariés fiers mais démotivés par leur travail. Est-ce la mauvaise passe économique dans laquelle se trouvent l'Italie, l'Espagne et la France qui déteint sur le moral des salariés qui explique tous ces problèmes?

Les cadres, une population à risque

Côté catégories entre les plus et moins stressés, l'étude révèle des indications inédites. Les femmes se révèlent ainsi plus stressables que stressés par rapport aux hommes, bien que ceux-ci déclarent plus que les femmes se trouver dans des environnements de travail stressants. L'âge joue aussi sur le niveau de stress : bonne nouvelle, plus on vieillit, plus il décroît, les actifs ayant entre 3 à 5 ans d'ancienneté professionnelle étant ceux qui somatisent le plus en cas de stress. En ce qui concerne la position hiérarchique, les managers encadrant plus de 20 personnes sont moins stressables que ceux

livrés à eux-mêmes. Ce sont les cadres qui présentent le plus de caractéristiques personnelles à risque avec un stress lié majoritairement à un hyperinvestissement émotionnel au travail

Les chiffres sont loin de mentir :

Selon un sondage Ipsos de novembre dernier, le bien-être des salariés français s'est fortement dégradé au cours des six derniers mois. La cause ? Un des enjeux les plus difficiles pour les RH : le stress au travail. Les conséquences ? Baisse de la productivité et manque de fidélisation de la part des salariés. Les entreprises sont aujourd'hui contraintes de trouver une manière d'affronter et surtout de prévenir ce problème tout en maintenant « du plus de compétitivité ». Et les difficultés s'accroissent avec la taille de l'entreprise.

Selon l'[enquête Kronos sur l'absentéisme dans le monde](#), réalisée en 2011 :

En France, 53% des personnes interrogées avouent s'absenter en raison du stress et du besoin d'un jour de repos. Le présentéisme, absence de cœur à l'ouvrage, représenterait 61% des coûts totaux relatifs à la santé d'une entreprise. Le mal-être au travail génère donc des coûts cachés. Or, ces absences désorganisent l'entreprise, augmentant la charge de travail des collègues. Ce qui accroît le stress et les tensions corporelles, tensions relationnelles...

Selon [le 1er baromètre du Bien-être au Travail](#) – Capital santé 2010

Le niveau de bien-être est perçu comme satisfaisant pour 64% des français, mais 45% d'entre eux considèrent qu'il s'est dégradé au cours des 6 derniers mois (59% dans les entreprises de plus de 500 personnes)

- 33% des salariés estiment que leur travail peut provoquer de graves problèmes psychologiques, et une majorité d'entre eux (54%) ne saurait pas vers qui se tourner pour avoir de l'aide
- 88% des personnes interrogées jugent le sujet du bien-être au travail important
- 42% estiment que leur performance est affectée par le manque de bien-être

En effet, La qualité de la relation client est un élément non négligeable dans la performance économique et financière. C'est donc un sujet stratégique pour l'entreprise. Pour bien s'occuper de son service client, mais il faut commencer par se préoccuper de ses salariés et de ses managers. Donc, favoriser leur bien être devient indispensable et facteur de compétitivité indispensable/ assurer la santé et le bien être de ses collaborateurs devient une priorité et doit être incluse dans la stratégie globale et long terme de l'entreprise. « Il en va de la productivité de l'entreprise. S'occuper ou se préoccuper du Bien être de ses collaborateurs, c'est enclencher le cercle vertueux qui va se traduire in fine par l'augmentation de la productivité des salariés. Et en proposant cette nouvelle approche impliquant davantage les collaborateurs, l'entreprise montre aussi qu'elle s'implique dans le bien-être de ses salariés, souligne Hichem Lazrek, consultant chez HOREMIS, cabinet de conseil en Ressources Humaines. Ce qui rejaillira bien évidemment sur le climat social au sein de l'entreprise » Continue il. Clairement, le Bien Être est un des leviers non négligeable de la performance globale de l'entreprise. Il est temps d'agir et/ou de réagir. C'est effectivement l'enjeu majeur du management et finalement des RH aujourd'hui : réussir à impulser une dynamique plus claire, plus directe, plus transparente, et surtout plus motivante auprès des collaborateurs. Et cela ne nécessite pas forcément de revoir toute une « stratégie » de management, mais simplement d'être à l'écoute et d'intégrer les salariés dans leur propre développement professionnel et personnel, par les petits gestes et les petites attentions très simples qui font toute la différence. Cette analyse est pourtant criante de vérité. Pour que l'entreprise ne se contente de dire qu'elle gère les émotions.

Nous avons vu et entendu la prédominance des sujets liés à la compétitivité de notre pays et de ses entreprises depuis la sortie du rapport gallois. L'incertitude dans l'évolution des paramètres économique nous pousse à réfléchir dans la perspective de se donner les moyens pour une amélioration de la compétitivité. A posteriori, elle commence aussi par une véritable politique valorisante pour améliorer le Bien Être au Travail des collaborateurs. Oui au travailler plus, mais mieux !!.

Face aux répercussions et impacts possible, L'entreprise a tout intérêt d'assurer la santé de son personnel

- Moins d'absentéisme et les problèmes de coûts et d'organisation liés
- Favorise une meilleure ambiance de travail, limite le stress et engendre de meilleures performances
- Limite le risque d'accident et d'engagement de la responsabilité de l'entreprise

Parce que le monde de l'entreprise exige beaucoup de la part des **salariés**, l'**anxiété** fait partie intégrante de la **vie professionnelle**. S'il peut être un **moteur** important pour avancer au quotidien, le **stress** peut aussi devenir paralysant s'il est mal vécu. N'est-il pas facile de comprendre que tout ce qui est bon pour mes collaborateurs est aussi bon pour l'entreprise.

Notre constat est appelle des initiatives ambitieuses, innovantes et probablement un changement de posture de la part des leaders au sein des entreprises et/ou des administrations. Quant au "mieux vivre en entreprise", si la recette miracle n'existe pas, se préoccuper de la qualité de vie au travail aura au minimum l'avantage d'enrayer cette spirale de la démotivation. Le chantier est de taille. Filomène Mendy, gérante de MENDY ZEN a très vite compris le phénomène et constate « L'impact des longues heures au bureau assis dans la même position, combiné avec les heures dans les transports en commun, devant son ordinateur ne se fait sentir qu'une fois à la maison ou en fin de semaine, quand le dos se fait douloureux et le cou s'y met aussi. Bonjour tensions musculaires et corps crispé ». Le risque reste que l'entreprise se désintéresse d'un tel sujet ou s'oppose à investir pour le Bien Être des salariés, la crise passant là.

Les salariés doivent trouver normal et légitime que l'entreprise s'occupe de leur bien-être. Encore faut-il qu'ils perçoivent ce que l'entreprise fait concrètement. Pour cela, nous voulons les aider à devenir un nouveau territoire de santé. Au final, tout le monde y gagne! Le salarié qui est en meilleure santé, et l'entreprise car ses salariés sont plus engagés.

Nous distribuons des produits pour améliorer le quotidien des personnes – comme nous accompagnons les organisations dans le cadre d'un Mieux Être dans l'Entreprise. Ce qui passent également par un meilleur dialogue, une meilleure qualité d'écoute et des projets favorisant le team building, campagnes fédératrices autour de la marque, développer une stratégie marketing sur le Bien Être. Mme Mendy de poursuivre « notre activité est en plein boom, et pour faire face à la demande croissante, nous aurons à recruter une équipe complète pour accompagner l'implantation de notre solution dans les entreprises. De quoi envisager l'avenir en toute sérénité...» affirme Filomène Mendy, de la société MENDY-ZEN. Les produits innovants de MENDY-ZEN permettent de dénouer les tensions et fait circuler l'énergie dans tout le corps y compris le visage, le dos, les épaules, et le cou. Grâce à ses produits innovants, l'entreprise vise en effet à lutter contre les troubles musculo-squelettiques et le stress.