

LA QUALITÉ DE VIE :

QUELLE VALEUR
POUR LES DÉCIDEURS
DANS LEUR ORGANISATION ?

Première étude internationale

sodexo 

SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

LA QUALITÉ DE VIE: NOUVELLE FRONTIÈRE DE LA PERFORMANCE



En tant que leader mondial des services de **Qualité de Vie**, Sodexo n'a cessé d'approfondir sa connaissance de la Qualité de Vie pour mieux comprendre comment elle est perçue, évaluée et mise en œuvre comme **un facteur de performance dans les organisations d'aujourd'hui**.

Ainsi, avec son Institut pour la Qualité de Vie, Sodexo a mené **une étude internationale auprès de décideurs clés**.

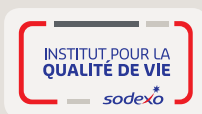
Il s'agit de la première étude internationale qui démontre **l'importance accordée par les décideurs à la Qualité de Vie comme facteur de performance**. Au total, 780 dirigeants de trois environnements différents (Entreprises, Hôpitaux et Universités) ont été interrogés dans six pays (Brésil, Chine, États-Unis, France, Inde et Royaume-Uni).

Non seulement cette étude confirme que **les décideurs sont convaincus qu'il existe un lien entre amélioration de la Qualité de Vie et performance**, mais elle permet aussi d'identifier les bénéfices spécifiques qui en découlent pour les organisations, tels que l'amélioration de l'image ou de la réputation, la performance économique et financière, ou encore l'efficacité organisationnelle.

Selon les secteurs d'activité, et avec des degrés divers de maturité, **les organisations ont déjà en place des programmes et des équipes dédiés à l'amélioration de la Qualité de Vie. Et cette tendance ne fera que s'accroître dans les années à venir**, sous l'impulsion du pouvoir croissant du consommateur et l'arrivée des nouvelles générations dans le monde du travail.

Malgré l'importance donnée à la Qualité de Vie dans les organisations, **des défis restent à relever**. Comment mesurer l'impact direct de la Qualité de Vie sur la performance? Comment passer d'initiatives éparses à de véritables programmes de Qualité de Vie? Comment favoriser une culture commune pour passer d'une logique de coût à une logique d'investissement?

Bien au-delà d'un effet de mode, la Qualité de Vie – des collaborateurs, des patients ou des étudiants – dans tous les pays et tous les secteurs d'activité **s'impose comme la nouvelle frontière de la performance**.



L'Institut pour la Qualité de Vie de Sodexo

En 2009, Sodexo se dote d'un *think tank* lui permettant d'approfondir sa compréhension de la Qualité de Vie. Ainsi naît l'Institut pour la Qualité de Vie de Sodexo, laboratoire d'idées reposant sur la conviction que l'amélioration de la Qualité de Vie contribue

à l'épanouissement des individus et à la performance des organisations. L'Institut a pour mission de rassembler et de promouvoir les leviers de l'amélioration de la Qualité de Vie et leur impact. Sodexo mène cette mission en s'entourant d'un réseau d'experts externes.

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

- **L'étude a été conduite par l'institut Harris Interactive.**
De novembre 2014 à janvier 2015, 780 interviews ont été menées dans six pays (Brésil, Chine, États-Unis, France, Inde et Royaume-Uni) et dans trois environnements (Entreprises, Hôpitaux, Universités).
- **Les profils ciblés étaient les décideurs clés dans chaque secteur d'activité :**
 - **Entreprises :** PDG, directeur général, directeur général adjoint, etc., d'entreprises de plus de 1 000 salariés (57 % des entreprises ayant plus de 2 500 collaborateurs).
 - **Hôpitaux :** directeur, directeur général, directeur des soins ou médical, directeur en charge des infirmiers, etc.
 - **Universités :** président, vice-président, recteur, doyen ou vice-doyen, président du conseil académique, etc.
- **Pour la plupart des questions posées, les décideurs avaient la possibilité de répondre : "Tout à fait", "Plutôt", "Pas vraiment", "Pas du tout" d'accord. Les résultats présentés dans ce document concernent uniquement les réponses "Tout à fait d'accord".**

“ Il est habituellement difficile de mener une étude mondiale d'une telle ampleur auprès de dirigeants, qui sont généralement peu disponibles. Mais le sujet de la Qualité de Vie a été très bien accueilli. Tous les décideurs interrogés se sont montrés intéressés : 82 % ont demandé à recevoir les résultats définitifs. ”

*Delphine Martelli-Banégas,
Directrice du Département Corporate d'Harris Interactive*

01

QUALITÉ DE VIE: UN SUJET MAJEUR POUR LES DÉCIDEURS DU MONDE ENTIER

- Les décideurs reconnaissent que la Qualité de Vie est une priorité stratégique dans leur organisation. Il s'agit d'un sujet qui intéresse au plus haut niveau de décision.

66 %

sont tout à fait d'accord avec le fait que l'amélioration de la Qualité de Vie est très importante dans leur organisation.

- Cette tendance se vérifie dans les pays développés aussi bien que dans les pays émergents.

Décideurs tout à fait d'accord :



73 %
États-Unis



66 %
Inde

- Avec d'importantes différences selon les secteurs d'activité.

Décideurs tout à fait d'accord :



90 %
Hôpitaux



71 %
Universités



43 %
Entreprises

02

LA QUALITÉ DE VIE EST DÉJÀ OPÉRATIONNELLE DANS LES ORGANISATIONS

86 %

des décideurs mettent déjà en œuvre
au moins trois initiatives de Qualité de Vie.

60 %

y consacrent un budget dédié.

58 %

mettent en œuvre des programmes de sensibilisation
des équipes managériales.

- Les initiatives mises en œuvre par les organisations concernent les dimensions fondamentales de la Qualité de Vie.

DÉCIDEURS AYANT MIS EN PLACE DES INITIATIVES DE QUALITÉ DE VIE DANS LES DIMENSIONS SUIVANTES :

89 %

Environnement physique

74 %

Interactions sociales

73 %

Facilité et efficacité

69 %

Santé et nutrition

Les dimensions ci-dessus sont celles communes aux trois secteurs d'activité (Entreprises, Hôpitaux, Universités).

>>> Les 6 dimensions de la Qualité de Vie

Sur la base d'importantes études sur la perception de la Qualité de Vie et grâce à ses 50 années d'expérience auprès de ses consommateurs et de ses collaborateurs, Sodexo a identifié six dimensions de la Qualité de Vie.

- **L'environnement physique** comprend tout ce qui contribue au confort et à la sécurité des individus, par exemple : une température ambiante optimale dans les entreprises ; la qualité des équipements à l'hôpital ; la sûreté et la surveillance des espaces de vie à l'université.
- **Les interactions sociales** renvoient à tout ce qui contribue à renforcer les liens entre les individus. Par exemple, dans une entreprise : partage de repas ; à l'hôpital : des espaces de visite confortables et accueillants ; à l'université : le développement de communautés d'étudiants en ligne.
- **La facilité et l'efficacité** concernent tout ce qui contribue à conduire son activité avec facilité, avec le minimum d'interruption. Par exemple : souplesse dans les horaires ou dans les déplacements, en entreprise ; réduction du temps d'attente, à l'hôpital ; organisation des transports sur les campus universitaires.
- **La santé et la nutrition** comprennent, par exemple, des menus équilibrés, des conseils pour mener un mode de vie plus sain, ou encore l'accès à des salles de sport et de fitness sur le lieu de travail, à l'hôpital ou sur les campus.
- **La reconnaissance**, c'est-à-dire tous les facteurs qui permettent aux individus de se sentir valorisés. Par exemple, gratifications non financières en entreprise.
- **Le développement personnel** correspond à tout ce qui permet aux individus d'apprendre et de progresser. Par exemple, la possibilité d'avoir une première expérience professionnelle à l'université.

03

QUALITÉ DE VIE ET PERFORMANCE: LE LIEN CLAIREMENT IDENTIFIÉ PAR LES DÉCIDEURS

- Si les décideurs donnent de l'importance à la Qualité de Vie, c'est parce qu'ils identifient clairement son impact sur la performance.

57 %

sont tout à fait d'accord avec le fait que la Qualité de Vie a un impact sur la performance de leur organisation.

- Avec une homogénéité selon les secteurs d'activité.

Décideurs tout à fait d'accord :



60 %

Hôpitaux



57 %

Entreprises



54 %

Universités

- Cette tendance se retrouve aussi bien dans les pays développés que dans les pays émergents.

Décideurs tout à fait d'accord :



72 %

Inde



70 %

Brésil



65 %

États-Unis

04

IMPORTANCE DONNÉE À LA QUALITÉ DE VIE : CE N'EST QUE LE DÉBUT

- La Qualité de Vie représente aussi un enjeu d'avenir pour les organisations.

65 %

sont tout à fait d'accord avec le fait que l'importance donnée à l'amélioration de la Qualité de Vie augmentera dans les prochaines années.

CE QUE DISENT LES DÉCIDEURS

“ Ce n'est jamais suffisant ! Nous devons toujours questionner notre réflexion sur la Qualité de Vie de nos patients. On ne s'adresse pas à eux comme on le faisait il y a 20 ans et dans 20 ans ce sera la même chose ! La Qualité de Vie est un sujet en perpétuelle évolution. ”

Directeur Hôpital, France

“ Il n'y a pas de limite à la Qualité de Vie. La Qualité de Vie sera de plus en plus importante. Elle va de pair avec l'évolution de la société, les progrès économiques, la mise en œuvre d'un management plus humain, de meilleures règles, des processus plus efficaces, une meilleure éducation des patients, etc. ”

Directeur général d'un hôpital, Chine

>>>

>>> 04 **IMPORTANCE DONNÉE À LA QUALITÉ DE VIE :** CE N'EST QUE LE DÉBUT

- Quels sont les facteurs qui inciteront à prendre davantage en compte la Qualité de Vie dans les prochaines années? Les décideurs ont identifié trois sortes de leviers.

1. LE POUVOIR CROISSANT DU BÉNÉFICIAIRE FINAL

Décideurs qui ont identifié les demandes des bénéficiaires finaux comme levier:



2. L'ARRIVÉE DE NOUVELLES GÉNÉRATIONS AVEC DE NOUVELLES ATTENTES

Décideurs qui ont identifié l'émergence des jeunes générations comme levier:



3. LA VOLONTÉ POLITIQUE

Décideurs qui ont identifié les nouvelles lois et réglementations comme levier:



05

LE DÉFI PRINCIPAL : PASSER D'UNE LOGIQUE DE COÛT À UNE LOGIQUE D'INVESTISSEMENT

- Comment donner au sujet de la Qualité de Vie la place qu'il mérite dans les organisations? Les décideurs ont conscience que ce n'est pas qu'une question de coûts. Il s'agit également de professionnaliser les pratiques, de mieux mesurer l'impact sur la performance et d'opérer une transformation culturelle dans l'organisation.

PRINCIPAUX OBSTACLES IDENTIFIÉS :

53 %	Coûts
28 %	Autres priorités dans l'organisation
21 %	Manque de culture et de compréhension du sujet dans l'organisation
19 %	Difficulté à faire la preuve de l'impact sur la performance
18 %	Difficulté à lancer ou à mettre en œuvre des initiatives d'amélioration de la Qualité de Vie
13 %	Absence de service spécifiquement dédié à la Qualité de Vie

- Si tous les secteurs d'activité placent les coûts comme le frein principal, ils n'identifient pas les freins secondaires de la même manière :



Entreprises

33 %
considèrent
qu'il y a
d'autres
priorités.



Hôpitaux

26 %
identifient
un manque
de culture.



Universités

20 %
ont des
difficultés
à lancer des
initiatives.

06

HÔPITAUX: L'EXEMPLE À SUIVRE

- Par rapport aux autres secteurs d'activité, les Hôpitaux ont démontré davantage de "maturité" dans leur compréhension de l'impact de la Qualité de Vie sur la performance et dans la mise en place d'actions, d'équipes et de moyens financiers dédiés.
- Cela s'explique par la nature même de leur mission, qui a pour objectif direct l'amélioration de la Qualité de Vie de l'utilisateur final – le patient. Prendre soin des individus est la raison d'être de ce secteur d'activité.



90 %

tout à fait d'accord avec le fait que l'amélioration de la Qualité de Vie a un haut niveau d'importance dans leur organisation.

66 %

Moyenne des trois secteurs

- Les hôpitaux se positionnent comme de véritables "laboratoires" de la Qualité de Vie. Ils permettent d'identifier de bonnes pratiques à mettre en œuvre.

1. PROGRAMMES POUR SENSIBILISER LES ÉQUIPES MANAGÉRIALES



76 %

58 %

Moyenne des
trois secteurs

2. INDICATEURS SPÉCIFIQUES POUR MESURER L'IMPACT DE LA QUALITÉ DE VIE SUR LA PERFORMANCE

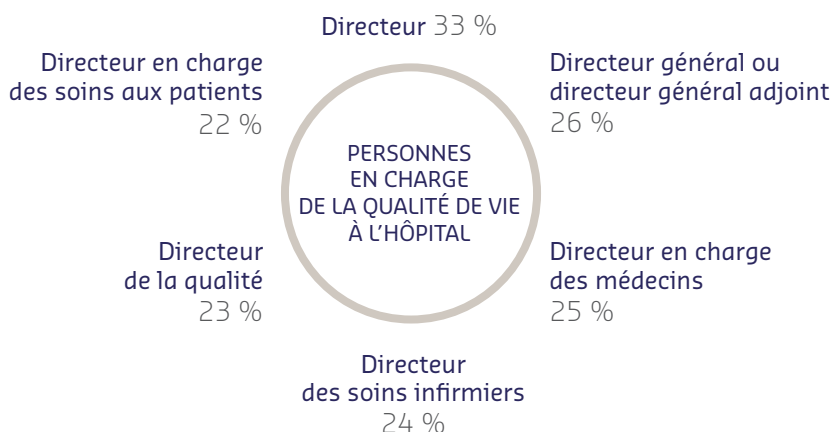


83 %

62 %

Moyenne des
trois secteurs

3. UN MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DE VIE PILOTÉ DE MANIÈRE TRANSVERSE PAR TOUTES LES FONCTIONS STRATÉGIQUES



LA QUALITÉ DE VIE, UN ENJEU MAJEUR POUR LE FUTUR DES ORGANISATIONS



Cette étude montre à quel point **la Qualité de Vie est un enjeu stratégique pour le futur des organisations**. Il ne doit donc pas être traité en périphérie par des programmes éclatés, mais au contraire doit faire l'objet d'une gouvernance attentive, au plus haut niveau des organisations.

Elle démontre également que **les enjeux de Qualité de Vie sont particulièrement forts et différenciants selon les secteurs d'activité**. Ainsi, les établissements de santé montrent le plus de "maturité" dans la compréhension et la mise en œuvre de pratiques de Qualité de Vie. Moins avancées dans cette voie, les entreprises identifient néanmoins avec la même force l'importance du lien entre Qualité de Vie et performance.

Au service de 75 millions de consommateurs chaque jour dans 80 pays, **Sodexo est dans une position unique pour observer et agir sur les évolutions des entreprises et les mutations du monde économique**. Le Groupe a l'intention de reconduire régulièrement l'étude "Comment les décideurs évaluent la Qualité de Vie", afin de suivre avec précision l'évolution des perceptions et des pratiques des décideurs sur cet enjeu majeur.

Plus de résultats et d'information sur qualityoflifeobserver.com et sodexo.com



À PROPOS DE SODEXO

Créé en 1966 par Pierre Bellon, Sodexo est le leader mondial des services d'amélioration de la Qualité de Vie, facteur essentiel de performance des individus et des organisations. Présent dans 80 pays, Sodexo sert chaque jour 75 millions de consommateurs avec une gamme unique de Services sur Site, de Services Avantages et Récompenses et de Services aux Particuliers et à Domicile.

Avec plus de 100 métiers, Sodexo propose à ses clients une offre intégrée de services, fruit de plus de 45 ans d'expérience : de la restauration à l'accueil, la propreté, l'entretien et la maintenance technique des matériels et installations ; des Pass Repas, Pass Cadeaux et Pass Transport pour les salariés jusqu'aux services d'aide à domicile et de conciergerie. La réussite et la performance de Sodexo reposent sur son indépendance, son modèle économique durable ainsi que sur sa capacité à assurer le développement et l'engagement de ses 420 000 collaborateurs à travers le monde.

www.sodexo.com

Sodexo Siège social

255, quai de la Bataille de Stalingrad
92866 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 - France
Tél. : 01 57 85 75 00
www.sodexo.com

