

# Label QRS®

Label Européen – Qualité Relations Sociales

## L'ALLIANCE ENTRE QUALITÉ DU TRAVAIL, QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET PERFORMANCE

L'IEDRS vous invite à entrer dans un processus spécifique pour **améliorer vos conditions de travail**, mesurer la qualité de vie au travail et faire de votre dialogue social la pièce maîtresse de votre politique managériale. Cet engagement s'inscrit dans une durée minimale de deux ans.

Le label QRS®, pour qualité des relations sociales, est **une démarche participative** qui permet aux membres et salariés d'entreprises, de collectivités, d'associations, d'afficher **un engagement fiable et concret** dans un projet collectif de vie au travail qui **valorise l'intelligence collective et les relations humaines**.

Des collaborateurs écoutés, entendus, compris et fidèles à la marque employeur communiquent de façon positive, ce qui permet d'attirer de nouveaux talents dans l'organisation. Utiliser des méthodes et outils adaptés pour surmonter les situations complexes et renforcer son autorité.



## MISER SUR L'ESPRIT D'ÉQUIPE, LE TRAVAIL COLLECTIF

Mener à terme un projet d'intelligence collective consiste à **valoriser la diversité** des connaissances, des compétences et des idées au sein d'une équipe, et les organiser en un dialogue productif et créatif qui **encourage la responsabilisation** de chacun.

L'objectif du label QRS est d'**intégrer les intelligences individuelles dans un projet commun** pour atteindre un résultat collectif : la qualité de vie au travail. Car les valeurs de l'entreprise ne s'imposent pas, chacun doit les incarner. Il est nécessaire que l'ensemble des collaborateurs de l'organisation passent du statut de spectateur à celui d'acteur de leur QVCT.

▶ Quelle meilleure manière de le faire qu'en participant à la construction de ces valeurs ?

**PRÊT À VOUS DIFFÉRENCIER ?  
OBTENEZ LE LABEL QRS POUR VOTRE ORGANISATION**

## QUI EST CONCERNÉ ?

Les structures de toutes tailles, confrontées à des situations complexes telles que des relations tendues ou des litiges entre salariés ou managers, une qualité de travail qui se dégrade, des groupes de travail démotivés, une situation économique tendue, des alertes du CSE, des cas de présumés harcèlement ou discrimination...

## QUELS SONT LES ENJEUX ?

Nous avons développé une méthodologie qui permet à l'ensemble des collaborateurs de construire un plan d'actions spécifique, car adhérer à un projet est plus facile si l'on a participé à sa création. Une vision d'entreprise respectueuse avec le bien-être de ses collaborateurs ne se décrète pas, elle se co-construit en faisant appel à l'intelligence collective.

Cela permet d'éviter des coûts importants tels que des procédures de licenciement, un taux d'absentéisme et un turnover élevé, des difficultés de recrutement, la démotivation de ses collaborateurs, une mauvaise image de marque...

## QUE PEUT APPORTER LE LABEL QRS A MON ORGANISATION ?

Ce label est la démonstration que l'ensemble de l'organisation s'est engagé dans une démarche respectueuse des relations humaines. Cela signifie que tous les salariés ou agents appliquent les outils d'une communication apaisée pour prévenir les conflits et permettre des échanges francs et honnêtes.

Il démontre qu'il fait bon vivre et que la qualité de vie au travail est une priorité pour votre entreprise ou administration. Le label QRS® affiche auprès de vos collaborateurs ou agents, clients et fournisseurs, votre ambition d'améliorer la QVCT dans votre organisation pour faire progresser votre performance ou la qualité de votre service.



### POUR 1€ INVESTI EN QVCT, UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT :

De **2 à 4€** pour la prévention de la **santé physique**

De **10 à 11€** pour la prévention de la **santé mentale**



### L'IEDRS ET LE GROUPE MAÂT, C'EST :

**12000+** personnes auditées

**8000+** entretiens réalisés

**INVESTIR AUJOURD'HUI EN PRÉVENTIF  
PERMET D'ÉVITER LES DÉGATS DE DEMAIN**

# LA MISE EN OEUVRE DU LABEL QRS

## ÉTAPE 1 : PRÉSENTATION ET CRÉATION D'UN COMITÉ DE PILOTAGE

Le Comité de Pilotage est constitué d'un groupe de personnes, acteurs de l'entreprise et qui seront le lien entre les salariés, la direction et les consultants. Il peut comprendre direction, partenaires sociaux, syndicats, CSE...



## ÉTAPE 2 : AUDIT RPS AVEC L'ASQVT

Il s'agit de rechercher les points spécifiques liés aux risques psychosociaux dans l'ensemble de l'établissement, au moyen d'indicateurs qui seront renseignés par chaque collaborateur en toute confidentialité. Cette phase est réalisée grâce à notre outil d'ASQVT® (Audit Systémique de la Qualité de Vie au Travail). C'est un outil performant permettant de mesurer simultanément la qualité de vie et les conditions de travail.



## ÉTAPE 3 : ENTRETIENS INDIVIDUELS

Les entretiens individuels sont réalisés sur un panel de collaborateurs représentatif des statuts et services dans l'entreprise, soit environ 10 à 20% de l'effectif. Ils permettent de redonner un caractère collectif aux problèmes individuels, de mettre en débat les questions relatives à un vécu de souffrance au travail, d'enrichir les résultats de l'audit et de développer une compréhension accrue du système.



## ÉTAPE 4 : PRÉ-RAPPORT ET RESTITUTION

Lors de cette étape, les consultants formalisent des pistes d'actions concrètes qui permettront d'améliorer le fonctionnement de l'organisation et améliorer sa qualité relationnelle.



## ÉTAPE 5 : FORMATION DE L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS

Le processus d'obtention du label QRS comprend deux journées de formation dédiées au développement des compétences comportementales et au respect des obligations légales en matière de prévention des risques psychosociaux. Ce programme allie la compréhension des comportements humains, le traitement des conflits, et la sensibilisation aux droits et devoirs...



## ÉTAPE 6 : RESTITUTION FINALE

À partir de la cartographie des conditions de travail, votre consultant identifiera les principaux axes d'amélioration et y associera des préconisations. L'objectif sera de construire des préconisations compréhensibles, rigoureuses, évaluables, applicables et mesurables.



## ÉTAPE 7 : ACCOMPAGNEMENT À LA RÉALISATION ET SUIVI DU PLAN D'ACTIONS

Sur les 12 mois suivant l'accompagnement par l'IEDRS, dans la mise en œuvre et le suivi des plans d'actions, des points réguliers seront réalisés avec les membres du Comité de Pilotage. Pour confirmer les résultats ou ajuster les actions en fonction de leur mise en œuvre et garantir la pérennité de la méthode et l'efficacité des actions.



## ÉTAPE 8 : RÉÉVALUATION SYSTÉMIQUE AVEC L'ASQVT®

Un rapport détaillé est produit à la suite de cet audit de réévaluation, en utilisant les mêmes indicateurs que ceux de l'audit initial sur environ 5% de la masse salariale. Cela permet de comparer les résultats de manière fiable et de mesurer précisément les progrès réalisés depuis le début du processus.



## ÉTAPE 9 : REMISE DU LABEL QRS®

Le label QRS® est attribué par l'IEDRS quand la réévaluation systémique avec l'ASQVT® est positive. La première fois, le label QRS est décerné pour une durée de 2 ans.



## ÉTAPE 10 : SUIVI ET RÉÉVALUATION

Une visite de surveillance annuelle et une réunion avec le comité de pilotage se tiennent la 1ère et la 2e année suivant la délivrance du label QRS®.

En fin de 2e année, un nouvel audit est réalisé. Si ses résultats sont positifs, le label QRS® est décerné pour une durée de 5 ans.



*La perception n'est jamais le constat  
d'une réalité objective, et pourtant elle guide  
nos comportements et alimente  
nos certitudes.*

C. B.



2 bis rue Lafayette | 57000 Metz  
33 (0)3 87 50 81 58 | [contact@groupe-maat.fr](mailto:contact@groupe-maat.fr)

Chambre des Métiers du Luxembourg | 2 Circuit de la Foire Internationale | 1347 Luxembourg  
+352 26 12 34 58 | [contact@groupe-maat.fr](mailto:contact@groupe-maat.fr)

[www.groupe-maat.fr](http://www.groupe-maat.fr)

