

QVT
LE MAG !



**DES INTERVIEWS
EXCLUSIVES**

**EN PAYS DE LA
LOIRE**

**6 TEMOIGNAGES
D'ENTREPRISES**



Qualité de vie au travail (QVT)

IMPULSER ET PILOTER DES DÉMARCHES QVT EN DIRECTION DES TPE/PME



NOTRE OBJECTIF

- créer une culture commune de la QVT
- partager une dynamique régionale portée par les entreprises, les partenaires sociaux et les acteurs institutionnels régionaux, à travers trois actions

ACTION 1 : 1000 acteurs pour la QVT

2 saisons de webinaires de 15 min (2017-2018) "Les 1/4 d'heure QVT".

Saison 1 : comprendre la QVT

Saison 2 : La méthode pas à pas et en temps réel

Les webinaires, consultables depuis le site du PRST comptabilisent 589 vues.



ACTION 2 : accompagner des entreprises de moins de 50 salariés

4 en 2018 et 4 au 1^{er} semestre 2019.

ACTION 3 : la QVT en pratique

Création du journal **QVT Le Mag** : 11 témoignages pour le 1^{er} numéro, publié en janvier 2019.



LE PROJET SE
POURSUIT
POUR NOURRIR
LES 3 ACTIONS

Quelques mots de la rédaction

Bienvenue dans le 2ème numéro de QVT Le Mag !
Vous allez découvrir de nouveaux témoignages d'entreprises des Pays de la Loire que le groupe « Qualité de Vie au Travail » du Plan Régional Santé Travail a accompagné.

Vous n'avez pas lu le premier numéro et souhaitez découvrir d'autres témoignages ? Rendez-vous sur le site du PRST3 www.prst-pdl.fr rubrique Qualité de Vie au Travail.

Bonne lecture !
La rédaction

Sommaire

- > Cerfrance Mayenne-Sarthe
- > Brangeon
- > Idéo Conseil
- > Technichauf
- > Prolavage
- > Brière Couverture



ENSEMBLE

Développer
la culture de prévention

Améliorer
les conditions de travail

Préserver
la santé au travail



Se mettre d'accord, tout simplement !



Cerfrance Mayenne-Sarthe
Cabinet de gestion comptable et conseil

Effectif : 450 salariés

Lieu : Mayenne-Sarthe

Correspondants PRST3 : Comité 21 et Aract Pays de la Loire



Cerfrance Mayenne-Sarthe est une entreprise associative qui accompagne les entrepreneurs sur une double dimension : comptabilité et conseil autour de toutes les thématiques stratégiques à toutes les étapes de la vie et du développement d'une entreprise (économique, juridique, social, fiscal, patrimonial, informatique, RH, environnement, management, stratégie...) Sa clientèle se compose d'agriculteurs (6000 entreprises), d'artisans, commerçants et services (2 000 entreprises) et de particuliers.

Cerfrance Mayenne-Sarthe présente un projet stratégique à 5 ans dont une des priorités est de moderniser l'entreprise : améliorer les conditions de travail, permettre le recours au télétravail, engager une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), être présent et actif sur les réseaux sociaux pour représenter l'entreprise. L'objectif est d'améliorer la qualité de vie au travail (QVT) des salariés et d'attirer de nouveaux talents.

Quels sujets avez-vous traités ?

La demande la plus significative a été celle du télétravail. La Direction et les membres du CE se sont réunis pour échanger sur les modalités possibles, identifier les risques et opportunités d'un tel dispositif et réaliser un support pour sensibiliser l'ensemble des salariés.

Le télétravail a fait l'objet d'un accord présenté puis validé par le CE, et signé par l'organisation syndicale de salariés.

Le dispositif est mis en œuvre depuis début 2019 avec des premières évaluations de l'utilisation du télétravail lors des entretiens individuels et une évaluation qualitative en fin d'année.

Comment vous y êtes-vous pris ?

Nous avons organisé la remontée d'informations de la part des collaborateurs via les membres du CE, du CHSCT et de la Direction qui se réunissent tous les mois.



locaux de Cerfrance Mayenne-Sarthe





Quelles plus-values constatez-vous ?

En lien avec la démarche RSE, nous avons des attentes en terme de protection de l'environnement, d'équilibre vie privée / vie professionnelle et enfin d'équité dans les pratiques sur les différents sites des deux départements. Cette nouvelle forme de travail contribue à moderniser et à améliorer la notoriété de l'entreprise.

Et les suites de l'aventure ?

Aujourd'hui, le dispositif propose 2 jours maximum de télétravail par mois. Une fois cette expérimentation d'un an passée, la Direction et les membres du CE rediscuteront des modalités du télétravail en vue d'une nouvelle négociation fin 2020.

Construire la concertation pour négocier, c'est aussi ça la QVT !

	3 conseils pour d'autres entreprises
	> Écouter le personnel, se concerter et valider avec les représentants du personnel
	> Négocier un accord pour structurer et formaliser des pratiques
	> Utiliser la RSE comme levier de discussion

Jeter les conflits à la poubelle et valoriser les échanges

Le groupe Brangeon est une entreprise familiale et indépendante de bientôt 100 ans, spécialisée dans le transport, la logistique et la gestion globale des déchets. Sa filiale Brangeon Environnement, ayant pour interlocutrices principales les collectivités, gère 200 déchetteries communales dont 60 en gardiennage, avec 70 collaborateurs.



Groupe Brangeon
Transport, logistique et gestion des déchets
Effectif : 1200 salariés
Lieu : La Pommeraye (siège)
Correspondants PRST3 : STCS et Aract Pays de la Loire

BRANGEON
Groupe

En lien avec la performance économique, le groupe Brangeon se soucie de la satisfaction de ses clients, particuliers et collectivités, et engage, en parallèle de son label RSE « Lucie », une démarche qualité de vie au travail pour ses salariés. L'objectif est également d'améliorer l'attractivité du métier en agissant sur les conditions de travail et le management.



salariés du Groupe Brangeon

Quels sujets avez-vous traités ?

Pour lancer cette dynamique qualité de vie au travail, nous avons concentré nos efforts sur la population « gardiens de déchetterie » sur deux déchetteries du groupe (une ancienne et une récente).

Comment vous y êtes-vous pris ?

Nous avons profité d'un accompagnement du STCS et de l'Aract, que nous avons présenté à la collectivité COMPA pour impliquer très en amont les élus. Ensuite, nous avons organisé deux

réunions avec 4 gardiens et 2 encadrants pour identifier les dysfonctionnements et les leviers d'actions possibles pour contribuer à la qualité de vie au travail de ces métiers. Nous avons définis et priorisé tous les points à améliorer pour les présenter au nouveau responsable de la filiale. Nous avons défini pour chaque action de quelle autorité elles dépendaient pour valider l'ensemble des propositions. La mise en œuvre du plan d'action concerté aura lieu en 2019. La concertation sur ce projet a mobilisé les élus, la hiérarchie, les pilotes QVT pour la démarche et les salariés qui réalisent le travail en déchetterie.

Quelles plus-values constatez-vous ?

Notre principale motivation est que les gardiens aient envie de venir travailler. Une autre plus value attendue est d'agir sur l'absentéisme et réduire le nombre d'arrêt maladie et/ou d'accident de travail.

Et les suites de l'aventure ?

Nous allons organiser la mutualisation avec les autres déchetteries. Toute cette expérimentation a été remontée au groupe Brangeon, pour illustrer une méthodes et des outils possibles en vue d'une négociation d'accord qualité de vie au travail.

Considérer les salariés comme des clients finaux,
c'est aussi ça la QVT !



3 conseils pour d'autres entreprises

- > Organiser des réunions par métiers, un vrai temps d'échanges
- > Faire attention à bien canaliser les discussions sur le travail et l'organisation
- > Passer par une expression collective permet de confronter les idées et trouver un consensus sur des solutions à la fois souhaitables et réalisables.

Tout compte fait, on multiplie les réussites !



Idéo Conseil
Expertise comptable et commissariat aux comptes
Une équipe de 13 personnes avec des statuts différents
Lieu : Angers
Correspondants PRST3 : Comité 21 et Aract Pays de la Lc



Idéo Conseil, cabinet d'expertise comptable et de commissariat aux comptes de proximité et de qualité, présente des valeurs phares dans son ADN : la proximité, l'humain et l'environnement. Le cabinet revendique une vision tournée vers le futur avec la mise en place d'un fonctionnement et d'une orientation collaborative. Ouvert sur l'agglomération angevine, le cabinet apporte ses conseils auprès d'une clientèle de professionnels.

Dès la création du cabinet, notre volonté a été de s'engager dans une démarche RSE. Le volet social est le volet primordial, tant dans le conseil et la stratégie auprès de ses clients que dans la considération de son équipe. Véritablement engagé sur les enjeux sociétaux et de territoire, le cabinet porte haut les couleurs d'une contribution responsable, en imposant des actions en accord avec nos valeurs chez les parties prenantes (fournisseurs, clients, prestataires). En ce qui concerne la vie interne à l'entreprise, nous avons greffé à notre politique RSE une démarche qualité de vie au travail.

Quels sujets avez-vous traités ?

Suite à une initiative du comité 21, nous avons accepté de relever le défi de la démarche QVT dans une petite entité comme la nôtre, avec l'accompagnement précieux de l'Aract.

Nous avons été surpris par le nombre de thèmes souhaités par l'équipe ; et nous avons retenu 2 registres d'amélioration : « le poste collaborateur » et « la relation client ».

Associer les salariés aux transformations
et au projet stratégique,
c'est aussi ça la QVT !



3 conseils pour d'autres entreprises

- > « Prenez le risque de tenter ! »
- > Accepter de se faire bousculer par les nouvelles expérimentations
- > Tordre le cou aux idées préconçues et tester par soi-même

Comment vous y êtes-vous pris ?

Pour travailler ces deux chantiers, nous avons mis en place des espaces de discussion pour faire un point sur ce qui existait et qui fonctionnait, ce qui existait et ne fonctionnait pas et ce qui était à créer pour mieux faire et mieux vivre son travail collectivement et durablement. Nous avons ensuite testé en situation réelle les propositions d'amélioration. Au bout de trois mois, nous avons réalisé un bilan des actions pour conserver les changements et innovations les plus efficaces, et écarté les actions moins significatives qui ne répondaient pas aux enjeux de la QVT. Les actions réussies ont été déployées comme des nouvelles procédures de travail.

Quelles plus-values constatez-vous ?

Cette démarche a permis à tout le monde de s'exprimer, de faciliter l'expression des personnes les plus réservées, de structurer la culture entreprise, de ne pas partir dans tous les sens, de construire une communication et d'améliorer l'implication de tous autour du changement.

Et les suites de l'aventure ?

A présent nous allons choisir de nouveaux chantiers et garder la même méthodologie pour les travailler. Dorénavant, l'équipe sera impliquée sur la stratégie du changement.



Un bon tuyau pour votre entreprise ? Le numérique et le dialogue

L'entreprise Technichauf existe depuis 18 ans. Son dirigeant, Yann Allaire, intervient, sur le marché de l'installation et la maintenance auprès de particuliers à Nantes et en périphérie. Elle est structurée autour de trois métiers : un pôle sédentaire administratif (2 assistantes et le dirigeant), un pôle installation (8 salariés dont un référent) et un pôle maintenance (4 salariés dont un référent). L'entreprise est engagée dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises depuis 4 ans.



Yann Allaire et Technichauf
Chauffage plomberie maintenance
Effectif : 14 salariés
Lieu : Orvault
Correspondants PRST3 : CMA 44 et Aract Pays de la Loire



L'objectif est de maintenir l'activité et la notoriété de l'entreprise, d'avoir une belle entreprise avec le développement d'une clientèle et la promotion d'un métier artisanal. La préoccupation du dirigeant est d'associer les salariés dans tout changement et de les accompagner dans leur souhait de création ou reprise d'entreprise à moyen et long terme. Mais c'est aussi de prendre soin de leur qualité de vie au travail et de la qualité du dialogue dans l'équipe.



Yann Allaire

Quels sujets avez-vous traités ?

Parmi les évolutions possibles pour une entreprise, le dirigeant a opté pour la transformation numérique du métier de la maintenance : l'introduction de tablettes numériques avec la gestion du planning, des fiches d'interventions et la gestion des devis et rapports sur place.

Comment vous y êtes-vous pris ?

Le dirigeant a d'abord choisi un logiciel métier, mis en place un drive et de l'archivage numérique. La mise en place de la tablette ne s'est pas faite en concertation car c'est un choix stratégique de la Direction. La seconde étape a été la formation des salariés par le fournisseur pour les deux premières tablettes puis en interne pour les suivantes. Une première période de test a permis certains réglages dans la façon de travailler des salariés, lors des réunions hebdomadaires, avec le concours de l'assistante en charge de la maintenance du matériel numérique. Cette réunion perdure et permet l'échange d'astuces en fonction des situations rencontrées sur le terrain : les salariés régulent eux-mêmes l'usage du numérique.

Quelles plus-values constatez-vous ?

Nous centralisons l'information, nous optimisons l'organisation, nous réduisons les temps de saisie, et facilitons l'accès à l'information (client, matériel). Cela valorise l'entreprise : « le secteur du bâtiment est connecté »; et le travail du salarié car c'est une évolution du métier avec des technologies nouvelles. Cette amélioration des conditions de travail a largement contribué à la facilitation de nouveaux recrutements, à attirer de nouveaux talents. Aujourd'hui, les salariés ont d'autres idées d'évolution numérique comme passer au règlement par carte bleue, et l'usage de photos numériques pour mieux ajuster les devis pour encore plus de performance.

Et les suites de l'aventure ?

A présent nous allons développer le site internet de l'entreprise et la présence sur les réseaux sociaux pour l'image externe de l'entreprise. En interne, l'objectif est de structurer davantage le dialogue au sein de l'entreprise, pour le rendre plus performant et productif, par la mise en place d'un Comité Social et Économique en 2019.

Valoriser son entreprise, valoriser son personnel, coller au marché et être serein dans son développement, **c'est aussi ça la QVT !**



3 conseils pour d'autres entreprises

- > Ne pas avoir peur du changement
- > S'entourer de services compétents extérieurs à l'entreprise
- > Dialoguer car on ne construit pas tout seul l'entreprise

Coup de propre sur les fiches de postes

Prolavage est une société choletaise spécialisée dans le lavage industriel des poids lourds. Une équipe de 8 salariés procède au lavage extérieur et intérieur des citernes qui transportent des denrées alimentaires à destination humaine ou animale, et des produits industriels. Cette activité fait l'objet d'une réglementation stricte et de normes à respecter. 9 ans après sa création, Prolavage s'agrandit et ouvre un deuxième site à Angers.



Prolavage
Lavage industriel des poids lourds
Effectif : 8 salariés
Lieu : Cholet
Correspondants PRST3 : Aract Pays de la Loire



La Direction de Prolavage est attentive à la Qualité de Vie au Travail qu'elle offre à ses salariés et souhaite faire de cette nouvelle implantation une occasion d'améliorer leurs conditions de travail et ainsi renforcer son attractivité. Les deux co-gérants partagent la même philosophie : une entreprise ne fonctionne ni sans gérants ni sans salariés !



Prolavage

Quels sujets avez-vous traités ?

L'un de nos objectifs de Prolavage était de réduire les clivages, faire en sorte que l'ensemble des salariés travaille main dans la main, dans un contexte de développement économique. Pour cela, nous avons travaillé sur les fiches de poste afin que chacun sache où débute sa mission et où elle se termine et être clair sur les rôles, missions et responsabilités de chacun pour l'ouverture du nouveau site.

Comment vous y êtes-vous pris ?

L'Aract nous a accompagnés dans la démarche en apportant de la méthodologie : nous avons réunis les salariés par catégorie de métier : gérants, responsables de site, opérateurs... pour faire le tour de leurs missions et construire de manière concertée les fiches de chacun des postes. Cela a permis d'identifier des manques d'outils pratiques mais aussi de formation. Ce sera d'ailleurs une prochaine étape, un prochain chantier, sur lequel nous travaillerons pour améliorer les conditions de travail de nos salariés.

Quelles plus-values constatez-vous ?

Avec ce projet d'implantation d'un deuxième site à Angers, certains salariés avaient exprimé leur souhait de devenir responsable. Une fois les fiches de postes co-construites ils ont pris conscience de toutes les missions et responsabilités qui étaient rattachées au poste. Ces fiches sont accessibles à tous, ce qui apporte plus de transparence : les salariés ont une perception différente de l'entreprise et cela les conforte dans leur travail. Cela permet de cadrer et connaître les limites et favorise l'autonomie.

Et les suites de l'aventure ?

Plusieurs projets nous tiennent à coeur : nous structurer au niveau des ressources humaines, afin de pouvoir proposer des formations internes à nos opérateurs et nos responsables. C'est un chantier important, sur lequel les salariés attendent beaucoup.

Nous voulons également anticiper le protocole pour une mise en place du CSE d'ici la fin de l'année.

Prendre le temps de structurer son entreprise avec les salariés pour une croissance plus sereine, **c'est aussi ça la QVT !**



3 conseils pour d'autres entreprises

- > Les problématiques doivent se régler en concertation
- > Ne pas hésiter à faire appel à un intervenant extérieur
- > Anticiper, ne pas attendre les échéances légales

Des outils pour mieux collaborer et faciliter le travail

Fondée en 2003 par Mickaël Brière, l'entreprise Brière Couverture a développé une véritable expertise dans les différents travaux de toiture : couverture, étanchéité, isolation, et intervient sur tous types de toits, en neuf ou en rénovation. Elle est également spécialisée dans l'isolation des murs par l'extérieur et la pose de bardages.



Brière Couverture
Couverture, étanchéité, isolation et bardage
Effectif : 6 salariés
Lieu : Clisson
Correspondants PRST3 : Aract Pays de la Loire



Site de Brière Couverture

À chaque chantier sur lequel elle intervient, Brière Couverture doit ajuster sa facturation en comparant la prestation vendue initialement et celle réalisée ensuite. C'est un élément essentiel pour le service comptabilité afin de pouvoir garantir la santé économique de l'entreprise.

Quels sujets avez-vous traités ?

Nous avons travaillé il y a quelques temps sur l'entretien annuel et professionnel avec l'Aract. Nous avons de nouveau sollicité un accompagnement pour réfléchir à une refonte de la fiche suivi de chantier .

C'est un document important qui doit garantir la bonne transmission des informations de suivi de chantier entre les responsables de chantier et le service comptabilité.

Facilité la transmission d'informations,
c'est aussi ça la QVT !



3 conseils pour d'autres entreprises

- > Ne pas avoir peur du changement
- > S'entourer de services compétents extérieurs à l'entreprise
- > Dialoguer car on ne construit pas tout seul l'entreprise

Comment vous y êtes-vous pris ?

Nous sommes partis de l'existant : nous avons une fiche de suivi de chantier mais mal utilisée. Ce n'était pas satisfaisant, ni pour les responsables de chantier ni pour la comptabilité.

L'Aract nous a aidé à analyser ce qui allait et ce qui n'allait pas dans cette fiche, pour qu'elle soit satisfaisante, en réunissant tous les salariés concernés autour de la table.

Ensemble nous avons créé une fiche qui permet de suivre le chantier du début à la fin. C'est une fiche simple et pratique à remplir, sous format «check-list». Cette fiche est satisfaisante pour les deux corps de métier qui l'utilisent puisqu'elle prend en compte les besoins de chacun.

Quelles plus-values constatez-vous ?

Pour créer un outil et qu'il soit adopté par les parties prenantes, il faut passer par la concertation. Cela permet une reconnaissance du travail, des besoins et contraintes de chacun... Aujourd'hui on gagne beaucoup de temps car il n'y a plus d'erreur de facturation, la fiche nous permet également de tracer le contrôle qualité en fin de chantier.

Et les suites de l'aventure ?

Pour le moment nous n'avons pas prévu de nouveau chantier 100% Qualité de Vie au Travail. Cependant nous restons attentifs à ce que nous remontent les salariés. La prochaine étape sera plutôt consacrée à une action liée à notre engagement RSE. C'est un sujet qui nous tient à coeur.

ENSEMBLE

Développer
la culture de prévention

Améliorer
les conditions de travail

Préserver
la santé au travail



 prst-pdl.fr



COMITÉ ÉDITORIAL

Direction de la publication

Groupe QVT PRST3 composé de l'Aract des Pays de la Loire et des représentants régionaux de la MSA, de l'U2P, de la CFDT, de l'ARS, du SSTRN, et de la Direccte

Rédaction

Aract des Pays de la Loire

Graphisme et conception

Aract des Pays de la Loire

QVT Le Mag est soutenu par

