

# **GUIDE BIEN ÊTRE ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

---

SPIE FACILITIES

# Le mot de la Direction

Consciente de sa responsabilité envers ses collaborateurs et partenaires, SPIE Facilities inscrit son engagement pour la santé et la sécurité dans chacune de ses actions, développant une culture de la prévention à tous les niveaux. Entreprise de référence en la matière, le Groupe fait du « zéro accident » un objectif concret ainsi qu'un véritable levier de performance.

SPIE Facilities conclut ainsi le 23 juin 2020, un accord sur la Qualité de vie au travail et la Prévention des risques psychosociaux avec la volonté d'assurer à l'ensemble de ses salariés « un cadre de travail sûr et sain ».

Pour donner du sens à la qualité et à l'organisation du travail, nous mettons en place une démarche participative en proposant aux salariés la possibilité de s'exprimer, par des groupes d'expression, afin notamment de pouvoir apporter des axes d'amélioration à la qualité de vie et à l'organisation du travail au quotidien.

Chaque collaborateur est alors acteur dans la prévention des risques psychosociaux. L'ensemble du personnel doit être sensibilisé et responsabilisé.

Dans ce cadre, nous contribuons ensemble au développement personnel et professionnel des salariés.

Ainsi, par ce guide, nous confirmons notre volonté d'une politique de bien-être et de qualité de vie au travail reconnue par tous.

La QVT est une démarche visant l'amélioration combinée des conditions de travail, de la qualité de service et de la performance des organisations.

Ce guide est complémentaire des autres outils proposés par l'entreprise traitant de la prévention des risques psycho-sociaux, du télétravail, du handicap et de l'encadrement. Nous vous invitons à prendre connaissance de chacune de ces publications pour une approche par le travail, en adéquation avec la démarche QVT.

Pour toutes questions, vos RRH demeurent à votre disposition.

Belle lecture !

Cyril POUET, Directeur général SPIE Facilities

Sylvia FENGER, Directrice ressources humaines SPIE Facilities

# Sommaire

---

04

La Qualité de Vie au Travail :  
de quoi parlons-nous ?

09

La gestion des risques en  
entreprise

19

La gestion des risques  
en entreprise chez  
SPIE Facilities

22

Contacts et liens utiles



# PREMIÈRE PARTIE :

## LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, DE QUOI PARLE-T-ON ?

La qualité de vie au travail désigne les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises.

08

Les acteurs de  
la QVT chez  
SPIE Facilities

05

Qualité de Vie au  
Travail : notions de  
référence

# Qualité de Vie au Travail : notions de référence



L'Article 1 de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) relatif à la Qualité de Vie au Travail (QVT) et l'égalité professionnelle du 19 juin 2013 définit la QVT comme « *un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué* ».

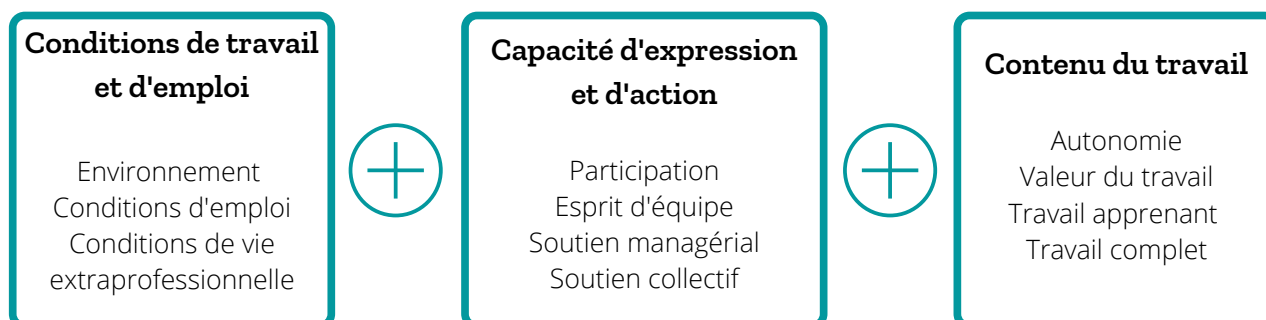
L'ANI ajoute que « *les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci déterminent la perception de la Qualité de Vie au Travail qui en résulte* ».



La qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale de l'entreprise. **Elle se traduit par un sentiment individuel et collectif de bien-être au travail** qui résulte :

- **des conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail ;**
- **et de leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci.**

Il s'agit d'un cadre pour s'engager sur des thématiques telles que le management, le télétravail, la prévention des risques psychosociaux (RPS), le maintien dans l'emploi, la conduite d'un projet de réorganisation.



# Définitions



## Risques psychosociaux

Ce sont les éléments qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés au sein de leur environnement professionnel. Ces risques peuvent recouvrir différentes formes : le stress, le harcèlement, l'épuisement professionnel, la violence au travail... Ils sont la cause de plusieurs maux et pathologies (problèmes de sommeil, dépression, troubles musculo-squelettiques, maladies psychosomatiques, etc.).



## Harcèlement moral

Une situation de harcèlement moral se caractérise par des "agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel" (Article L.1152-1 du code du travail)



## Harcèlement sexuel

Une situation de harcèlement sexuel est constituée "par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante".

Sont assimilées au harcèlement sexuel les situations "consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers" (Article L.1153-1 du code du travail).



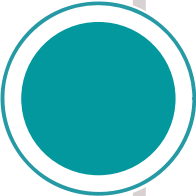
## Agissements sexistes

Nul ne doit subir d'agissement sexiste, défini comme tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant (Article L.1142-2-1 du code du travail).



## Violences

La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle désigne toute action, tout incident, tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, blessée, lésée, dans le cadre ou du fait direct de son travail (Définition du Bureau International du Travail).



## Stress professionnel

Le stress professionnel, résultant d'une perception et d'un ressenti individuel, se caractérise par un déséquilibre entre les contraintes imposées par son activité professionnelle (temps réduit, conflits avec la hiérarchie ou les collègues, surcharge de travail...) et les ressources dont une personne dispose pour travailler dans un tel environnement (définition de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail).

Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise.

On distingue le « bon stress », consistant en une stimulation positive du collaborateur, et le stress chronique, qui peut devenir un risque important s'il est intense et récurrent. Ce dernier s'accompagne de symptômes :

- physiques (musculaires, maux de têtes, troubles du sommeil par exemple)
- et / ou psychologiques (émotions, nervosité, tristesse, mal-être)
- et / ou de difficultés à exercer la mission professionnelle (initiatives, réactivité, décisions, etc.). Les symptômes du stress sont variables d'une personne à l'autre.



## Souffrance au travail

Certaines situations peuvent être rapportées au stress ou être décrites comme du harcèlement, mais correspondent en réalité à des conflits "enkystés" ou l'état de stress a laissé la place à une réelle souffrance au travail. Cette état de souffrance au travail peut résulter de situations de conflits, voire de violences internes, de relations de travail pathogènes (abus de pouvoir, emprise, manipulation, mise à l'écart...).



## Bien être au travail

Le bien être au travail correspond à un équilibre entre les ressources de la personne (moyens) et le travail à effectuer (contraintes).

L'OMS définit le bien-être au travail comme « un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur, et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu de travail ».

# Les acteurs de la QVT chez SPIE Facilities

**Le sujet de la qualité de vie au travail concerne l'ensemble des collaborateurs de SPIE Facilities, et chacun à un rôle à jouer.**

|                                          |                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LA DIRECTION</b>                      | Responsable de la santé et de la sécurité des collaborateurs, la Direction prend les mesures nécessaires en réponse aux risques identifiés.                                                                     |
| <b>L'ENCADREMENT</b>                     | Relais de proximité, il fait appliquer les règles assure la promotion des actions de prévention. L'encadrement est à l'écoute des collaborateurs et les accompagne.                                             |
| <b>FONCTION RH</b>                       | Accompagne les managers et les équipes, elle joue un rôle d'alerte en matière de risques psychosociaux et traite les situations d'alerte identifiées.                                                           |
| <b>FONCTION QHSE</b>                     | Elle assure une expertise ainsi qu'une proximité de conseils aux opérationnels en matière de qualité de vie au travail, de santé, ou encore de pénibilité.                                                      |
| <b>COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE)</b> | Le CSE et la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) préconise des améliorations des conditions de travail et contribue à la protection de la santé physique et mentale des collaborateurs. |
| <b>MÉDECIN DU TRAVAIL</b>                | Il a un rôle de suivi de la santé des collaborateurs, et de conseil auprès de l'employeur sur l'ensemble des problématiques liées aux conditions de travail.                                                    |
| <b>COLLABORATEUR</b>                     | Il a un rôle de bienveillance, d'alerte et d'information de l'encadrement, des ressources humaines et du CSE en cas de problème lié à la santé et à la sécurité dans l'entreprise.                              |
| <b>CELLULE D'ECOUTE 24/24</b>            | Service de spécialistes, externes à l'entreprise, ayant vocation à traiter les appels des collaborateurs et mener les actions nécessaires et adéquates.                                                         |



## DEUXIÈME PARTIE :

# LES ENGAGEMENTS SPIE FACILITIES POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Ce que l'on nomme "bien-être au travail" correspond à l'ensemble des facteurs susceptibles d'influer sur la qualité de vie des collaborateurs dans le cadre ses missions professionnelles.

16

Les réunions

11

Les actions  
concourant au  
bien être des  
collaborateurs

10

Accompagner les  
collaborateurs dans  
leur vie  
professionnelle

17

Les outils de  
communication

18

L'organisation du  
travail

# Accompagner les collaborateurs dans leur vie professionnelle

## L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX COLLABORATEURS

**L'intégration des nouveaux collaborateurs est une étape cruciale pour créer du lien, acculturer les recrues et les fidéliser.**

- **Accueil personnalisé** par le manager, le parrain pour l'intégration et les collègues du nouveau collaborateur afin qu'il prenne connaissance de son poste et de ses fonctions ;
- **Planning d'intégration** afin de prendre connaissance de ses futures relations de travail ;
- Participation à une **journée d'accueil** ;
- Mise à disposition d'un **livret d'accueil** mettant en évidence l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.

## ACCOMPAGNEMENT DE LA FIN DE CARRIÈRE

**Moment attendu pour les uns, transition difficile pour les autres, le passage à la retraite est une étape importante dans la vie du salarié, et un accompagnement peut s'avérer nécessaire.**

**Accompagnement collectif** - des demi-journées d'information sont organisées et animées par le service social ProBTP. L'objectif est d'aborder différents points tels que les grands principes de la retraite, les différents régimes de retraite, les indemnités de départ en retraite, les démarches à effectuer, le cumul emploi/retraite.

**Accompagnement individuel** - un accompagnement personnalisé peut être mis en place via l'assistante sociale à la demande du collaborateur, pour l'aider à la construction et au suivi de son dossier de retraite.

# Les actions concourant au bien être des collaborateurs

**Le « bien-être au travail » renvoie à l'ensemble des facteurs, plus ou moins identifiables, susceptibles d'influer sur le ressenti des employés par rapport à leur lieu et conditions de travail.**

**Cette partie du guide reprend l'ensemble des mesures mises en place par l'accord Qualité de Vie au Travail signé au sein de SPIE Facilities.**

## LA CULTURE SPIE

**Il est nécessaire de mettre de l'humain au coeur de l'entreprise et de redonner un sens au travail au quotidien. La convivialité est un facteur de bien-être individuel et d'efficacité collective, et permet de bien vivre ensemble au travail.**

**Moments de convivialité et d'échanges** - Instaurer des moments de convivialité en entreprise participe à la qualité de vie au travail, permet de se sentir reconnu, diminue le stress quotidien, permet d'être soi-même et d'avoir des relations de travail authentiques. L'entreprise a donc instauré des moments de convivialité tels que :

- Cérémonies de voeux,
- Remise des médailles du travail,
- Départs en retraite,
- Repas de fin d'année,
- Journées de cohésion,
- Barbecues, challenge innovations ....

**Reconnaissance des bonnes pratiques** - au travers du Comité Reconnaissance et des Managers

**Organisation d'une Journée ZEN** - la Journée ZEN a pour objectif de mettre en ordre et embellir son environnement de travail. cette journée constitue un moment de convivialité pour l'ensemble des collaborateurs et des équipes.

**Espaces détente** - des espaces sont aménagés au sein de l'entreprise afin de favoriser les moments de détente et de convivialité entre les collaborateurs.

## TRANSMISSION DU SAVOIR

**La culture de l'entreprise doit se transmettre à travers différents leviers que sont l'employabilité, l'intégration des nouveaux arrivants, la formation et la gestion des compétences, le tutorat et l'apprentissage.**

**Un plan de formation** est établi chaque année avec chaque manager pour développer les compétences et assurer l'employabilité des salariés.

**L'alternance** - la transmission des savoir-faire et de la culture d'entreprise passe également par la valorisation des contrats d'apprentissage et de professionnalisation ; c'est également un moyen de contribuer à l'insertion professionnelle des jeunes formés et diplômés.

**Le tutorat** - L'entreprise a mis en place un système de tutorat permettant la transmission des savoirs entre collaborateurs et générations.

## LA COMMUNICATION CHEZ SPIE

**La communication est un levier important qui influe sur la qualité de vie au travail. Des moments et espaces spécifiques sont organisés au sein de l'entreprise afin de favoriser l'amélioration des situations de travail.**

**Newsletter** - la communication est indispensable pour sensibiliser, favoriser la remontée d'informations, partager la connaissance et mobiliser les collaborateurs. Une communication sous forme de newsletter est mise en place. Ces newsletters seront l'occasion d'aborder des thèmes tels que la sécurité, l'organisation de la Direction opérationnelle concernée, les affaires gagnées, les arrivées de nouveaux collaborateurs, les actualités ...

**Espaces de discussion** - les réunions de démarrage de contrat constituent une étape importante dans l'intégration des collaborateurs au sein de l'entreprise.

**Observatoires de la Dynamique Sociale** - ces observatoires constituent des moments privilégiés pour créer les conditions d'échanges, d'expression et d'informations pour les collaborateurs.

**Intranet** - l'intranet permet de diffuser des informations à un large public. Les collaborateurs peuvent s'en servir comme un moyen de trouver les informations importantes; les actualités relatives à l'entreprise ainsi que les messages adressés à l'ensemble du personnel.

## LES AIDES À LA PARENTALITÉ

**Afin de favoriser le possibilité d'exercer de manière harmonieuse les engagements tant professionnels que privés des collaborateurs de l'entreprise, des dispositifs sont prévus par l'entreprise.**

**Rentrée scolaire** - une autorisation d'absence de 2 heures rémunérées sera accordée pour les parents d'enfants de moins de 12 ans, scolarisés, le jour de la rentrée scolaire. Une demande devra être formulée dans la semaine qui précède au responsable.

**Hospitalisation** - en cas d'hospitalisation d'un enfant âgé de moins de 16 ans, il sera accordé au parent une autorisation d'absence de 2 jours ouvrés rémunérés par an.

**Congé légal de paternité** - l'entreprise complètera les indemnités journalières de la Sécurité Sociale dans le cadre d'un congé légal de paternité.

**Don de congés** - l'entreprise met en place un système de don de congés (5ème semaine de congés payés et RCR) dans certaines conditions définies par accord.

## LES FEMMES EN ENTREPRISE

En ce qui concerne plus particulièrement la place des femmes au sein de l'entreprise, la persistance des stéréotypes et des tabous nécessite une sensibilisation particulière. Il s'agit d'identifier les stéréotypes et de les démystifier en réfutant les représentations erronées de la place des femmes au travail.

Les engagements en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, le principe d'égalité de traitement sont des engagements de notre Groupe. De nombreuses actions concrètes sont menées, notamment pour le recrutement de femmes dans les métiers techniques et de réalisation, l'assurance d'une politique RH équitable et la conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

SPIE Facilities a mis en place un réseau féminin, **SO SPIE'Ladies**, ayant pour objectif de favoriser l'égalité des femmes et des hommes dans le milieu professionnel, de faciliter l'intégration et l'évolution des femmes dans les métiers techniques, d'accompagner les femmes vers des postes de direction. Cela passe par la participation du réseau SO SPIE'Ladies à des événements au sein des écoles, collèges, lycées et centres de formation.

Un **binôme au niveau de l'entreprise**, ainsi que des **relais au sein de chaque Direction Opérationnelle** sont également mis en place.

## LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

**SPIE Facilities met en oeuvre une dynamique d'emploi, d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.**

**Un accord a été conclu sur ce thème au sein de l'entreprise :**

- Prévenir l'apparition et l'aggravation du handicap ;
- Prendre en compte les limitations ou restrictions des candidats en situation de handicap afin d'évaluer les besoins nécessaires pour assurer une compatibilité avec l'exercice des activités de l'entreprise ;
- Proposer un parcours d'accueil et d'intégration renforcé ;
- Sensibiliser les équipes de proximité ;
- Apporter une aide à toute démarche administrative permettant la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé ou le renouvellement de celle-ci ;
- Aménager l'environnement et le poste de travail du collaborateur en situation de handicap ;
- Accorder une journée fractionnable aux collaborateurs afin qu'ils effectuent les démarches administratives liées à la première demande ou au renouvellement de la RQTH.

## LA FLEXIBILITÉ DU TRAVAIL

**Concilier les temps de vie est un moyen de favoriser la qualité de vie au travail et le bien être des salariés.**

**Flexibilité des horaires** - lorsque l'organisation du travail le permet, et en accord avec la hiérarchie, il est possible de mettre en place des horaires flexibles avec des plages horaires d'arrivée et de départ.

**Télétravail** - le télétravail permet une meilleure conciliation des temps de vie professionnelle et personnelle et familiale. Un accord d'entreprise dédié au télétravail reprend les modalités de recours et les moyens associés au télétravail chez SPIE Facilities.

## QUELQUES CONSEILS POUR SE SENTIR BIEN AU TRAVAIL

**Faisons des pauses** - sortez de votre bureau et aérez-vous, faites des pauses avec les membres de votre équipe et les autres collaborateurs.

**Travaillons en équipe** - le travail en équipe développe les relations entre collègues et aide à surmonter les difficultés.

**Entraidons-nous** - la solidarité au travail entre collègues est très importante. Vous ne vous sentez pas seul si vous rencontrez des difficultés avec votre boulot et inversement.

**Soyons conviviaux** - partageons, échangeons avec nos collègues et pas seulement sur les difficultés liées au travail.

**Acceptons de l'aide** - si vous êtes dépassé par votre travail, laissez vos collègues et votre manager vous aider à surmonter ces difficultés. Etre à l'écoute et communiquer.

Apprenons à **écouter vos collègues de manière active** - Essayons d'être optimiste et positif lorsque vous prenez la parole.

**Utilisons notre temps libre pour faire des choses que nous aimons.** La pause de midi par exemple peut être un moment pour faire un peu de sport, du shopping ou encore écouter de la musique...

**Accordons de l'importance à notre sommeil.** - le sommeil apaise les esprits. Une bonne nuit de sommeil permet de recharger vos batteries et vous serez d'attaque pour une nouvelle journée !

**Relativisons** - tout n'est jamais tout noir ou tout blanc ! Prenez sur vous et essayez de voir le problème sous un autre angle, discutez-en avec vos amis ou collègues...

### **En tant que manager :**

- Je suis disponible et à l'écoute de mes collaborateurs.
- Je permets à mon équipe de s'exprimer : discuter des problèmes rencontrés est un premier pas vers une solution.
- Je mets en place des objectifs précis et réalisables.
- J'applique les principes du Leadership chez SPIE

# QVT & réunions d'équipe

**Avant d'organiser une réunion, il faut se demander si la réunion est indispensable et si les personnes qui sont invitées à la réunion sont toutes concernées.**

## ORGANISER UNE RÉUNION

**Préparer la réunion** - fixer un ordre du jour, transmettre les documents préparatoires aux participants suffisamment à l'avance, réserver un lieu adapté, inviter les bons participants et ne pas surcharger la réunion.

**Prévenir les personnes concernées par la réunion à l'avance** - date, horaires, lieu et ordre du jour. Demandez éventuellement une confirmation des participants quelques temps avant la réunion.

**Prévoir à l'avance le matériel nécessaire** - réservez une salle, vérifiez la disponibilité du matériel spécifique et n'oubliez pas de préparer la salle le jour de la réunion.

**Prévoir les repas et les pauses** - repas, café et eau pour la réunion...

**Animer la réunion** - rester centré sur le sujet, laisser les participants s'exprimer, commencer et terminer à l'heure, rappeler les décisions prises.

**Ecrire un compte-rendu** après la réunion et **le diffuser** aux personnes présentes et / ou concernées dans un délai raisonnable (environ une semaine).

## PARTICIPER À UNE RÉUNION

- Respecter les horaires de début de la réunion ;
- Prévenir l'organisateur de la réunion en cas de retard ;
- Être concentré sur la réunion et resté centré sur les sujets prévus à l'ordre du jour ;
- Respecter les autres participants.

# La connexion et la QVT

**L'usage des outils numériques influe sur la qualité et les conditions de travail.**

## DROIT À LA DÉCONNEXION

La notion de droit à la déconnexion n'est pas définie par la loi. On peut décrire ce droit comme celui pour le salarié de ne pas être connecté et de se déconnecter à un outil de communication professionnelle pendant les temps de repos et de congés.

Le droit à la déconnexion vise à assurer le respect des temps de repos et de congés des collaborateurs, ainsi qu'une juste articulation entre vie professionnelle et vie personnelle et familiale.

## CONSEILS D'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES

**Utilisation du téléphone** - si vous êtes débordé ou occupé à une autre tâche (réunion, entretien, rendez-vous...), il n'est peut-être pas nécessaire de décrocher votre téléphone à ce moment là. Consultez vos messages régulièrement.

**Utilisation des mails** - ce mode de communication permet un échange facile et rapide d'informations, mais peut être source de stress et de tensions relationnelles. Afin d'éviter cela, planifiez du temps pour lire et répondre à vos mails; classez vos messages, et veillez à toujours choisir un titre explicite. Lorsque vous recevez un mail, prenez le temps d'y répondre et veillez à bien ranger votre boîte de réception.

**Règles de courtoisie** - les règles de courtoisie s'appliquent pour l'ensemble des échanges entre collaborateurs ; en respectant ces quelques règles, vos échanges n'en seront que plus agréables à lire et votre destinataire se sentira respecté. Faites attention à l'orthographe et à la présentation de vos échanges. N'oubliez pas d'appliquer les règles de politesse, même à vos échanges par mail. N'utilisez jamais la majuscule pour vos échanges par mail.

**En tant que manager** - le manager choisit le moyen le mieux adapté pour transmettre ses messages à son équipes : le téléphone, le mail ou Yammer.

# Organisation du temps de travail

## QUEQUES CONSEILS POUR GÉRER SON TEMPS

**Gérer son temps de travail** - L'organisation du temps de travail passe par une définition des priorités, mais aussi une gestion du temps efficace. En début de semaine il faut planifier le travail à faire et définir des priorités dans son travail.

**Savoir s'arrêter** - les pauses sont un bon moyen de se détendre, recharger ses batteries et reprendre le travail en étant plus serein. Prenez donc le temps de vous détendre et de faire des pauses.

**Se concentrer** - L'environnement de travail est très important pour la concentration. En réalisant une tâche importante, qui nécessite une concentration de tous les instants, il faut savoir se mettre au calme. Un travail au calme et concentré sera de meilleure qualité et réalisé en moins de temps.

**En tant que manager** - je définis clairement les rôles et les missions de chaque personne dans mon équipe ; je veille à équilibrer le travail de chacun ; je reconnais et félicite les bonnes pratiques, le travail bien fait et les délais respectés ; je mets en valeur les qualités et la personnalité de chacun.

## PRÉPARER UN CHANTIER - UNE MISSION

**La clé de la réussite pour mener à bien un chantier sans stress est la préparation en amont de celui-ci.**

### Je me pose les bonnes questions

- Est-ce que je dispose de tout le matériel dont j'ai besoin ?
- Est-ce que je dispose des moyens nécessaires à la bonne réalisation du chantier ?
- Est-ce que le phasage et l'analyse du chantier est réalisée ?
- Est-ce que j'ai bien pris en compte l'environnement du chantier ? Les analyses de risques ont-elles été effectuées ?
- Les besoins en personnel sont-ils bien définis ?

### Les cinq étapes indispensables (5M):

#### **Matériel :**

Prévoir l'approvisionnement et l'achat du matériel nécessaire au bon déroulement de tout le chantier.

#### **Moyens :**

Attribuer l'outillage, les engins et les véhicules nécessaires.

#### **Méthodes :**

Analyser le chantier et définir les phases de travaux.  
Préparer un plan de contrôles et essais.

#### **Milieu :**

Prendre en compte l'environnement du chantier et les risques auxquels sera confrontés le personnel.

#### **Main d'œuvre :**

Identifier le personnel disponible et les compétences nécessaires à la réalisation des travaux.



# TROISIÈME PARTIE :

## LA GESTION DES RISQUES EN ENTREPRISE CHEZ SPIE FACILITIES

Le stress au travail est souvent dépeint comme le premier des risques psychosociaux, mais ces derniers recouvrent aussi les cas de harcèlement moral ou sexuel, les phénomènes d'addiction, de dépression ou d'anxiété des salariés, c'est-à-dire, finalement, l'ensemble des situations de souffrance au travail survenant dans l'entreprise.

21

La procédure de  
gestion des  
risques chez SPIE  
Facilities

20

Les risques  
psychosociaux : de  
quoi parle-t-on ?

# Les risques psychosociaux : de quoi parle-t-on ?



On qualifie de « **risques psychosociaux** » (ou RPS) les éléments qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés au sein de leur environnement professionnel. Ces risques peuvent recouvrir différentes formes : le stress, parmi les plus connus, mais aussi le harcèlement, l'épuisement professionnel et même la violence au travail. Ils sont la cause de plusieurs maux et pathologies (problèmes de sommeil, dépression, troubles musculo-squelettiques, maladies psychosomatiques, etc.).



## LES CAUSES DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Le rythme de travail et les contraintes liées au contexte de l'entreprise sont les causes de risques psychosociaux les plus courantes. L'apparition de risques psychosociaux peut s'expliquer notamment par :

**RELATIONS DE TRAVAIL TENDUES**

**ÉCOUTE INSUFFISANTE**

**TRAVAIL FOURNI PAS RECONNU**

**SOUTIEN INSUFFISANT**

**EXIGENCES DU POSTE PERÇUES COMME CONTRADICTOIRES**

**MARGES DE MANŒUVRES INSUFFISANTES...**

## LES NIVEAUX DE PRÉVENTION CHEZ SPIE FACILITIES

### PRÉVENTION PRIMAIRE

Correspond à l'ensemble des actions ayant pour but d'identifier et éliminer les facteurs de risque à la source.

La prévention primaire est idéale dans la mesure où l'on évite les problèmes avant qu'ils ne se posent.

### PRÉVENTION SECONDAIRE

Vise à limiter les conséquences des RPS sur les personnes présentant déjà des symptômes. C'est une prévention appelée « corrective » qui intervient seulement sur une partie des facteurs que l'entreprise aura repérés.

### PRÉVENTION TERTIAIRE

Consiste à intervenir sur une ou des personnes déjà atteintes pour que leur état ne s'aggrave pas. Elle englobe des actions menées dans l'urgence pour aider les travailleurs en incapacité à reprendre leur travail.

# La procédure de gestion des risques

**Un système d'alerte est mise en place au sein de SPIE Facilities dès qu'une situation de risque psychosocial est connue, afin que l'entreprise puisse mener les actions nécessaires. Cette procédure est pilotée par le DRH ou le RRH compétent.**

## LES PRINCIPES D'ENGAGEMENT

- Confidentialité des échanges (anonymat des comptes-rendus, protection des informations personnelles ...) ;
- Respect des règles de confidentialité à l'égard de l'ensemble des intervenants ;
- Possibilité de se faire assister par un collaborateur appartenant à l'entreprise.

## ÉMANATION DE L'ALERTE

L'alerte peut émaner :

- du ou des collaborateurs ;
- des représentants du CSE ;
- des services de médecine du travail ou d'assistante sociale ;
- du service RH ;
- d'un salarié de l'entreprise.

## LA PROCÉDURE CHEZ SPIE FACILITIES

- Dans le cadre d'une situation présumée de risque psychosocial, une **enquête** est initiée dans les plus brefs délais (délai maximal de 8 jours à compter de la connaissance de l'alerte) ;
- L'enquête a pour finalité de procéder aux vérifications utiles à l'égard des faits invoqués, c'est-à-dire déterminer la réalité des faits, et préconiser toute mesure appropriée à la situation ;
- Le salarié est **reçu par le RRH lors d'un entretien**, décomposé en **deux phases** :
  - Première phase : a pour but d'obtenir une description objective et précise des faits invoqués, étayée par des exemples concrets, ainsi que des témoignages directs ;
  - Seconde phase : a pour objet d'identifier les éventuelles répercussions des faits invoqués sur la vie professionnelle et personnelle du collaborateur, d'identifier les faits expliquant la situation, de préconiser des possibilités de résolution, et de recueillir les commentaires du collaborateur.
- Pour les besoins de l'enquête, des **entretiens sont organisés avec les personnes concernées par l'alerte**, et donnent lieu à la rédaction de comptes-rendus ;
- Une fois que le pilote de l'enquête (DRH et RRH compétent) a recueilli l'ensemble des éléments, une **analyse objective** est menée afin de déterminer si la situation est avérée ;
- Si les faits sont avérés, il est procédé à une **recherche des causes**, puis à la mise en place et au suivi d'un **plan d'action** adapté à chaque situation ; le CSE compétent est informé.



## QUATRIÈME PARTIE :

# CONTACTS ET LIENS UTILES

### CONTACTS INTERNES

En présence d'une situation présumée de risque psychosocial, vous pouvez vous adresser :

- au service des Ressources Humaines de votre Direction opérationnelle,
- aux membres du CSE,
- au médecin du travail compétent,
- à votre hiérarchie,
- au référent harcèlement.

### CONTACTS EXTERNES

Les risques psychosociaux peuvent également être liés à votre vie personnelle et familiale, c'est-à-dire à des circonstances extérieures à votre activité professionnelle.

Dans ce cas, vous pouvez vous adresser à votre médecin traitant habituel.

La cellule d'écoute 24/24 est également disponible pour les salariés et leur famille au 08 00 94 27 28

### LIENS UTILES

# SPIE Facilities



**EXPERTISE.** Leader européen indépendant des services dans les domaines de l'énergie et des communications, SPIE accompagne ses clients dans la **conception**, la **réalisation**, l'**exploitation** et la **maintenance** d'installations économes en énergie et respectueuses de l'environnement. SPIE a pour volonté d'être **force de propositions innovantes** pour ses clients, afin de **repenser**, **optimiser** et **renover** leur cadre de vie au quotidien.

**ADAPTABILITÉ.** Dans un contexte en mutation qui exige le **renouvellement**, la **modernisation**, la **maintenance** des bâtiments et de leurs équipements, **SPIE offre une palette de solutions techniques et de services, adaptés aux besoins de ses clients**, et une coordination complète des projets, à travers son réseau d'implantations régionales.

## ENGAGEMENT.

- . **Garantir** des prestations de qualité, conformes aux attentes de ses clients.
- . **Améliorer** régulièrement sa performance pour un meilleur service.
- . **Préserver** l'environnement en réduisant les consommations en ressources naturelles, en prévenant les pollutions et en optimisant le recyclage des déchets.

### À propos de SPIE Facilities

Filiale de SPIE France, SPIE Facilities propose à ses clients une offre dédiée à la maintenance des bâtiments et au Facility Management, sur l'ensemble du périmètre national. Ses équipes interviennent dans la conception, la réalisation, l'exploitation et la maintenance d'installations économes en énergie et respectueuses de l'environnement. Elle compte 2 600 collaborateurs qui interviennent depuis 65 implantations.