



Le livret de la **QVT** pour les **DET**

Qualité de vie au travail (QVT)

[n.f.] lorsque le travail devient presque
aussi agréable que les vacances



Semaine QVT

À cette occasion, nous vous proposons un livret couvrant les deux dernières années de réflexion autour de la Qualité de Vie et des Conditions au Travail. Explorez les enjeux clés et profitez de ces ressources pour améliorer la QVCT dans votre entreprise !



Des articles & des ressources à lire (sans modération)

Sommaire

- 1.** Les métiers responsables de la QVT
- 2.** Les outils pour une meilleure QVT
- 3.** Bien-être occupant
- 4.** RSE
- 5.** Ressources supplémentaires





Les métiers responsables de la QVT

Et là, demain, qu'est-ce que je fais ?

La QVT devient la QVCT : ce qu'il faut savoir

Innover dans l'hospitality management : une stratégie payante

DET : Évitez les mauvaises conditions de travail

Quel est le rôle d'un workplace manager ?

Les meilleures idées pour les happiness managers

Quel est le rôle d'un office & happiness manager ?



La QVT devient la QVCT : ce qu'il faut savoir

C'est acté ! Depuis le 31 mars 2022, en vertu d'un **nouvel accord national interprofessionnel** (ANI), la **QVCT** remplace officiellement la QVT dans le Code du travail. Cet acronyme n'est-il qu'une simple manœuvre de diversion ou annonce-t-il de véritables changements dans l'entreprise ? On fait le point avec vous !

QVT vs QVCT : pourquoi un changement d'appellation ?

En tant que **responsable de l'environnement de travail**, le sujet ne vous est pas étranger. Apparue à l'issue de l'ANI de juin 2013, la notion de **QVT** (« **Qualité de vie au travail** ») régit depuis plusieurs années maintenant la vie de votre entreprise.

Originellement pensée pour réduire les **risques psychosociaux** dans le monde du travail, la QVT a souvent été mal comprise par les employeurs, si ce n'est complètement mise de côté. À leur décharge, il faut avouer que seules quelques recommandations de l'ANI avaient été transposées juridiquement dans des dispositifs légaux.

Au fil des années, la QVT s'est ainsi rapidement exclusivement recentrée autour de la question du **bien-être des collaborateurs** et des collaboratrices. Aux yeux des entreprises, elle s'assimilait ainsi volontiers à l'organisation de soirées afterwork, à l'achat d'un baby-foot, d'un flipper ou d'une table de ping-pong ou encore à la mise en place de cours de yoga.

Certes, ces actions peuvent souvent s'avérer précieuses. Elles correspondent cependant davantage à la mission d'un **happiness manager** qu'elles ne s'inscrivent dans une **politique de prévention contre les RPS**.

La donne devait donc changer ! C'est ainsi que la **QVCT (Qualité de vie et des Conditions de Travail)** était née.

Bon à savoir : Qu'est-ce que le Document Unique d'Évaluation des Risques ?

Obligatoire dans toutes les entreprises dès l'embauche du 1^{er} salarié, le Document Unique d'Évaluation des Risques répertorie l'ensemble des risques professionnels (dont les RPS) auxquels sont exposés les différents collaborateurs d'une entité professionnelle.

💡 Si le sujet vous intéresse, nous avons d'ailleurs écrit un article sur [Comment prévenir les risques psychosociaux en entreprise](#).

La QVCT replace le salarié au centre de l'échiquier

La santé comme enjeu fondamental

Signé en décembre 2021, le nouvel **ANI** marque une étape importante dans la **gestion des ressources humaines**. Avec la QVCT, les entreprises sont, en effet, invitées à recentrer de façon rapide leur action et à prendre des mesures concrètes en faveur de la **santé physique et mentale** de leurs collaborateurs.

Désormais, la question n'est plus simplement de savoir si l'ambiance au sein des locaux est joyeuse, saine et conviviale. Il s'agit de mettre en place une stratégie pérenne de **prévention des Risques Professionnels**. Avec la QVCT, le rapport entre QVT et santé est, en effet, fortement consolidé. Il passe notamment par :

- **La prévention**, qui a pour but de réduire l'exposition des collaborateurs à des risques identifiés. L'accord stipule ainsi que l'employeur « se doit d'évaluer et de mettre en place les actions de prévention ». Le **stress au travail**, l'anxiété, le **burnout**, la dépression et le suicide font, bien entendu, partie des risques psychosociaux à encadrer d'urgence ;
- **La lutte contre la désinsertion professionnelle** pour raisons de santé ou situations de handicap. Le maintien en emploi d'un salarié dont la santé a été altérée est l'un des objectifs fondamentaux de l'ANI de décembre 2021. Chaque année, **près de 80 000 salariés seraient licenciés après avoir été déclarés inaptes par le médecin du travail**.

La redéfinition des politiques sociales en entreprise

L'ANI 2021 considère que les performances d'une organisation ne seront jamais indépendantes du destin individuel de chaque collaborateur. La QVCT réoriente ainsi naturellement le débat sur les problématiques essentielles au bon fonctionnement d'une organisation, à savoir :

- **Les pratiques managériales**, qui devront nécessairement être transparentes, bienveillantes et humaines. Aujourd'hui, la tendance est à la **flexibilité** des horaires et au **télétravail**. La **formation continue** des managers devra, par ailleurs, être assurée par l'entreprise. La création d'espaces de discussion sur le travail et la désignation de **référents QVCT** pourraient également être envisagées ;
- **Les rythmes de travail**, avec une réflexion à mener sur l'**équilibre vie professionnelle / vie personnelle**. Sur ce point spécifique, l'ANI met en exergue l'importance de respecter scrupuleusement les périodes « off » des collaborateurs. Avec la QVCT, le droit à la **déconnexion** devient un sujet primordial ;

- **La qualité de l'environnement physique du travail**, avec une attention particulière à apporter à l'hygiène, au **nettoyage** et à la **sécurité**. La refonte des espaces est également un sujet à explorer pour les DET. Pensons, par exemple, au développement du **Flex office**, qui ne fait d'ailleurs pas toujours l'unanimité chez les salariés.

Le collaborateur comme moteur de croissance

La QVCT permet, par ailleurs, de reconnaître le salarié comme le levier principal de la **croissance** de l'entreprise. À terme, l'objectif est de lui permettre :

- De comprendre le **sens** de son travail et du rôle qu'il joue au sein de l'entreprise ;
- D'être récompensé par l'entreprise à sa juste valeur, par l'intermédiaire de revalorisations salariales, de primes ou de possibilités d'évolution professionnelle ;
- De devenir acteur et force de proposition de son environnement professionnel.

Vous voulez améliorer la qualité de vie au travail de vos collaborateurs ?

MerciYanis propose un panel de solutions pensé pour répondre aux enjeux de l'environnement de travail de demain. **Services aux collaborateurs, propreté et maintenance : demandez votre démo** pour discuter de vos besoins avec notre équipe et découvrir nos solutions ! 🗣️

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ L'ANI de décembre 2021 entérine le changement de la QVT en QVCT ;
- ✓ Ce changement d'acronyme vise à apporter plus de clarté à une problématique essentielle au sein de l'entreprise : la juste prévention des risques psychosociaux des collaborateurs ;
- ✓ La QVCT recentre le débat autour du parcours individuel de l'employé.

Innover dans l'hospitality management : une stratégie payante

Imaginez un lieu où tous nos besoins quotidiens seraient regroupés en un seul endroit. Des services de conciergerie, à la gestion du courrier jusqu'à la réception des colis, les appels personnalisés, la réservation de services et le service de pressing... L'Hospitality Management réalise cette promesse.

Contextualiser l'Hospitality Management en entreprise

Origines du terme

L'Hospitality Management est un terme anglosaxon qui vient du management hôtelier. En effet, terme emprunté au secteur de l'hôtellerie et du tourisme, l'Hospitality Management permet aux employés, au sein des entreprises, d'accéder à des services généraux. L'objectif est aussi de proposer des environnements bienveillants, de bien-être et qui permettent de lutter contre les risques psychosociaux. Dans l'hôtel, il y a de l'hébergement, de la prise en charge, de la restauration, de l'accueil et du bâti, c'est donc une analogie intéressante avec les entreprises tertiaires. Il faut tout de même rester vigilant face aux différences évoquées entre le FM et la gestion hôtelière.

Tentative de définition

L'Hospitality Management est considéré comme un système de management qui améliore la qualité des services et la perception du climat social au sein des entreprises, avec l'Hospitality Manager jouant un rôle clé dans la satisfaction des occupants et leur bien-être. L'Hospitality Management met l'accent sur les usages et vise à orienter le FM vers une approche "BtoBtoC", où les services proposés doivent "réenchanter" l'environnement de travail pour attirer les employés qui sont de retour au bureau après la pandémie.

Une promesse marketing à la mode ?

Afin de transformer des bureaux en environnement de travail, il faut en faire des lieux avec une identité qui répondent aux attentes sanitaires et surtout, celles des collaborateurs. Pour cela, on crée des espaces attractifs, générateurs de bien-être avec des bureaux performants. Généralement, les entreprises vont proposer des prestations supplémentaires. Cela passe notamment par le développement de nouveaux services ou, a minima, l'amélioration des services proposés à des salariés de plus en plus considérés comme les résidents de lieux de vie.

Les avantages liés à cette innovation en entreprise

Amélioration de l'expérience collaborateur

En adoptant une approche plus globale de l'accueil, les entreprises peuvent créer une atmosphère chaleureuse et accueillante pour leurs collaborateurs et visiteurs. Les hospitality managers veillent au bien-être des occupants, contribuent à faire du lieu de travail un lieu de vie et assurent une communication fluide avec le personnel. Il existe diverses initiatives pour investir dans l'Hospitality Management :

Par exemple, les entreprises peuvent créer des espaces de travail conviviaux et esthétiquement agréables, offrir des boissons et des collations gratuites, et mettre en place des services supplémentaires tels que des salles de détente, des espaces de bien-être ou des activités sociales.

L'Hospitality Management aussi confondu sous l'appellation de « conciergerie d'entreprise » est aussi un moyen de renforcer la culture d'entreprise. Certaines entreprises proposent des services sur mesure, pouvant s'adapter aux besoins professionnels comme personnels des employés. L'intégration de prestations de services représente ainsi un enjeu stratégique à long terme pour les entreprises. Effectivement, parmi les facteurs influençant la Qualité de Vie et les Conditions de Travail (QVCT), la dimension servicielle permet de satisfaire les exigences récentes des travailleurs : s'ajuster à l'organisation du travail hybride et simplifier leurs besoins quotidiens.

Différenciation par rapport à la concurrence

Dans un marché concurrentiel, où de nombreuses entreprises offrent des produits et des services similaires, l'Hospitality Management peut servir de levier de différenciation.

De plus, les collaborateurs sont plus enclins à choisir une entreprise qui accorde de l'importance à leur expérience et qui déploie des efforts pour les satisfaire : une réelle valeur ajoutée qui se traduit par une perception positive de l'entreprise. Dans ce sens, l'Hospitality Management permet aux entreprises tertiaires de se démarquer de leurs concurrents en offrant une expérience centrée collaborateur et attirer des nouveaux talents.

Par exemple, les entreprises peuvent offrir des formations spécialisées à leurs employés pour développer des compétences uniques et différenciatrices. En parallèle, la culture d'entreprise reste toujours aux centres des préoccupations. Afin de la consolider, les entreprises peuvent encourager un environnement de travail dynamique et collaboratif en organisant des événements sociaux, des activités de team building ou des initiatives de responsabilité sociale.

Optimisation des processus internes et réduction des coûts

En tant que contact unique pour répondre aux besoins des collaborateurs sur site, l'Hospitality Manager simplifie les demandes et les requêtes, ce qui permet d'économiser du temps et des ressources. De plus, en améliorant la satisfaction des employés, l'entreprise peut réduire les coûts liés au recrutement et à la formation de nouveaux employés, ainsi qu'à la rétention du personnel existant.

De plus, les collaborateurs bénéficient d'un meilleur soutien et d'une assistance personnalisée, ce qui favorise un environnement de travail positif et stimulant. L'Hospitality Management facilite la vie en entreprise des collaborateurs, permettant ainsi d'accroître leur motivation et leur sentiment d'appartenance.

Une étude réalisée par le groupe **Aberdeen** a révélé que les entreprises utilisant des solutions d'Hospitality Management avaient en moyenne une réduction de 20% des coûts administratifs et une augmentation de 25% de la productivité des employés. Cela s'explique par la réduction du temps consacré à la gestion des tâches logistiques et par une meilleure coordination des activités internes.

Augmentation de la satisfaction et de la fidélité des clients

 Des chiffres révélateurs montrent que les clients fidèles dépensent en moyenne 67 % de plus que les nouveaux clients. Il est donc essentiel de fidéliser les clients existants pour garantir la croissance et la rentabilité de l'entreprise !

L'IoT : des capteurs pertinents pour l'Hospitality Management

Comme nous l'avons évoqué précédemment, les entreprises envisagent une approche plus globale, visant à offrir une véritable « expérience » aux visiteurs, comme aux collaborateurs. Alors, investir dans les objets connectés est l'une des solutions pour performer en Hospitality Management. De même, en utilisant des capteurs pour surveiller la santé et le bien-être des employés, les entreprises peuvent améliorer les conditions de travail et renforcer leur responsabilité sociale.

Grâce à ces ajustements, après avoir expérimenté le télétravail, 75% des salariés déclarent avoir plaisir à retourner sur leur lieu de travail (selon **une étude** de l'Institut CSA Research). Flexible, multifonctionnel, serviciel, expérientiel, à la fois intime et communautaire... En 2023, le bureau devient un espace de travail comme à la maison. Mais en mieux.

La proposition de valeur **MerciYanis** répond parfaitement à cet enjeu. En effet, nous aidons tous les acteurs de l'environnement de travail à proposer des locaux sains, sûrs, agréables et durables, pour se sentir aussi bien au travail qu'à la maison.

Quelques capteurs **MerciYanis** indispensables à votre quotidien :

QR codes ou **boutons connectés** pour faciliter la communication, la coordination et renforcer l'engagement des collaborateurs.

Les demandes remontent sur la **plateforme de ticketing MerciYanis** et peuvent être gérées par l'hospitality manager. De plus, MerciYanis traite la donnée pour la rendre visuelle et intelligible, et donc l'aider à prendre les bonnes décisions !

Des capteurs pour monitorer les installations.

Assurez-vous d'offrir aux collaborateurs un environnement de travail sain et sûr en anticipant divers scénarios tels que les fuites d'eau, les problèmes d'éclairage, les pannes de climatisation ou de chauffage, ainsi que les alertes en cas de portes ouvertes.

Les capteurs de présence MerciYanis sont conçus pour détecter la présence de vos collaborateurs dans les différentes zones de vos locaux.

Grâce aux données fournies par les capteurs MerciYanis, vous pouvez prendre des décisions éclairées sur la configuration de vos bureaux, l'allocation des ressources et l'adaptation de vos espaces aux besoins réels de vos collaborateurs. Vous pouvez identifier les zones sur-utilisées ou sous-utilisées, réaffecter des espaces inutilisés à d'autres fins et optimiser l'aménagement pour favoriser la collaboration et la productivité.

☞ Découvrez le **cas d'usage** de nos clients **Manutan** et **Siaci Saint Honoré** qui ont réussi à répondre aux nouveaux enjeux de l'environnement de travail. Ces success stories manifestent clairement que l'adoption de l'Hospitality Management est une véritable valeur ajoutée pour les entreprises souhaitant favoriser le bien-être et la satisfaction de leurs collaborateurs en leur proposant un cadre de travail attrayant.

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ L'Hospitality Management vise à offrir des services de qualité, à créer un environnement accueillant et à améliorer l'expérience des collaborateurs et des clients.
- ✓ Innover dans l'Hospitality Management est une stratégie rentable pour les entreprises à plusieurs niveaux
- ✓ L'IoT permet une meilleure gestion des installations, une personnalisation des services et une amélioration de l'expérience collaborateur

DET : Évitez les mauvaises conditions de travail

La perte de **motivation** des collaborateurs est l'un des principaux écueils à éviter pour les **responsables de l'environnement de travail**.

Pourquoi améliorer les conditions de travail de vos collaborateurs ?

Pour limiter les effets du désengagement

Mauvaises conditions d'hygiène, infrastructures pas au niveau, **sécurité** à revoir : ces facteurs participent activement au processus de **désengagement** de vos collaborateurs.

Menée en 2018, une enquête Ipsos révélait ainsi que :

- 94 % des salariés estimaient l'hygiène et la propreté comme des facteurs impactant l'**ambiance collective** ;
- Pour 93 % d'entre eux, la **motivation** était plus forte lorsque les **conditions de travail** s'amélioraient ;
- 80 % des salariés se sentaient émotionnellement impactés lorsque les **règles de propreté** n'étaient pas respectées.

Pour limiter les pertes économiques

Encore négligé par les professionnels français, le sujet du **mal-être au travail** est pourtant capital. Le groupe de prévoyance Apicil et Mozart Consulting estime ainsi que « **les mauvaises organisations du travail sont la première cause de dégradation de la compétitivité des entreprises du secteur privé, bien avant les coûts salariaux et charges sociales** ».

Plutôt que de se concentrer sur les **performances économiques** et comptables d'une structure, il s'agirait, selon le cabinet, de se focaliser davantage sur ses **performances psycho-sociales**. Pour le secteur privé, le "coût global du mal-être au travail atteindrait ainsi 12 600 euros par an et par salarié, dont seulement 2 500 euros de coûts incompressibles".

Pour attirer de nouveaux talents

Un sondage Elabe pour « Les Échos », l'Institut Montaigne et Radio classique désigne, par ailleurs, les **conditions de travail** comme l'une des principales raisons expliquant les **difficultés de recrutement** des entreprises françaises. **61 % des sondés (71 % chez les cadres) pointent du doigt ce facteur.**

Au même titre que la rémunération et l'impact social positif de leur métier, les **conditions de travail** figurent parmi les **grands critères de choix** des étudiants et des jeunes diplômés.

Pour attirer de nouveaux talents, la **fidélisation** par l'argent ne fonctionne donc plus vraiment. **Donner du sens à leur mission** dans un **environnement de travail flexible, enrichissant et sain** constitue l'un des défis de demain.

Bon à savoir : Comment définit-on de bonnes conditions de travail ?

Selon l'Accord National Interprofessionnel de 2013, la Qualité de Vie au Travail (QVT) se définit comme : « La capacité pour les salariés à s'exprimer et à agir sur le travail, le contenu du travail, les conditions d'organisation et de réalisation. » Présente dans la littérature anglo-saxonne dès les années 1970, cette notion n'a officiellement fait son apparition en France qu'en 2015, par l'intermédiaire de la **loi de Rebsamen**.

Environnement du travail - De nouvelles pistes de réflexion à explorer

La QVT laisse sa place à la QVCT

Voté à l'Assemblée Nationale, l'accord National Interprofessionnel du 9 décembre 2020 relatif à la santé au travail a fait évoluer la **QVT** (Qualité de vie au travail) vers la **QVCT** (Qualité de Vie et des Conditions de Travail). Ce changement sémantique fait sens, puisqu'il témoigne d'une approche plus large de cette problématique professionnelle.

Selon **Angelika Mleczko, consultante et formatrice en QVCT** :

« Ne plus parler de QVT mais de QVCT permet d'avoir un discours plus clair : l'amélioration de la qualité de vie au travail des salariés s'inscrit dans une série d'actions reliées de manière directe à celle des conditions de travail »

💡 Retrouvez notre article sur le **passage de la QVT à la QVCT !**

Les actions QVCT à mettre en place

Dans un mémo publié en décembre 2021, l'ANDRH (Association Nationale des DRH) liste les **actions à mettre en place** dans le cadre d'une politique QVCT efficace. Elles se divisent en trois grandes catégories :

- Les actions structurelles : flexibilité des horaires et du temps de travail, développement de télétravail, primes variables, polyvalence des rôles, clarté du sens du travail, refonte des espaces, etc.
- Amélioration continue : formation des managers et IRP, conduite de projets participatifs, espaces de discussion sur le travail, référents QVT etc.
- Cadrage : plan SQVT, chartes d'action, Accord, Norme.

Le rôle de l'IoT

Pour ne pas rester de simples promesses, les actions menées dans le cadre d'une **politique QVCT** devront nécessairement être monitorées. Les **objets connectés** et les **plateformes SaaS** pourraient, à ce titre, jouer un rôle précieux, puisqu'ils permettent de recueillir en temps réel des informations utiles et de les exporter dans des rapports de données. Les solutions que vous pourriez envisager de déployer dans l'avenir ?

- **Les boutons connectés**, très utiles pour mieux comprendre l'avis de vos collaborateurs sur un sujet spécifique, la pertinence d'une réunion ou la propreté d'une salle ;
- Les chatbots, qui permettent de **collecter les requêtes** des collaborateurs et d'apporter une réponse concrète aux employés ;
- Les capteurs d'environnement, pensés pour mesurer le taux d'hygrométrie de l'air, **la concentration en CO2** d'une pièce ou encore détecter des fuites d'eau.

Vous voulez améliorer la qualité de vie au travail de vos collaborateurs ?

Pour savoir comment nos **outils IoT** pourraient s'inscrire dans votre **politique QVCT**, **passsez-nous un petit coup de fil** ! Nous avons des dizaines d'idées à vous proposer.

Ce qu'il faut retenir :

- ☑ En tant que DET, l'amélioration des conditions de travail de vos collaborateurs constitue l'un de vos défis majeurs ;
- ☑ La notion de QVT (Qualité de Vie au Travail) laisse progressivement sa place à celle de QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) ;
- ☑ Les outils IoT s'inscrivent pleinement dans cette démarche.

Quel est le rôle d'un workplace manager ?

Le workplace manager est un métier relativement nouveau : s'il est évidemment associé à des notions de facility management, il revêt désormais un rôle tout aussi important pour les collaborateurs d'une entreprise car il peut améliorer leur productivité, leur confort, leur santé et leur sécurité, ainsi que leur bien-être au travail. En veillant à la qualité de l'environnement de travail, le workplace manager peut contribuer à créer une culture de travail positive et à attirer et retenir les meilleurs talents.

Workplace management : rôle et responsabilités

Définition

Un workplace manager est un professionnel chargé de gérer l'espace de travail dans une entreprise. Le rôle du workplace manager est de créer et de maintenir un environnement de travail efficace et efficient pour les employés.

Si on devait donner des exemples de sa journée type, il y aurait : la planification de l'espace de travail, l'aménagement et l'ameublement de l'espace de travail (en constant changement ces derniers temps), la gestion des installations (FM), la gestion de projet, la gestion des services généraux, la gestion de la sécurité et la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Le workplace manager travaille généralement en étroite collaboration avec d'autres professionnels, tels que les responsables des ressources humaines, les responsables de la communication, les responsables de la sécurité et les responsables des finances, pour assurer un environnement de travail optimal pour les employés. L'idée, c'est que les employés puissent travailler de manière productive, sûre et agréable, tout en maximisant l'utilisation des ressources et en réduisant les coûts. Tout un programme !

Missions et responsabilités

Rentrons un peu plus dans le détail de ses missions et responsabilités :

Planification de l'espace de travail :

Le workplace manager est responsable de la planification de l'espace de travail et de l'organisation des différents espaces en fonction des besoins de l'entreprise. Il doit tenir compte des besoins des différents départements, des exigences en matière de sécurité, des normes réglementaires et de l'évolution des besoins de l'entreprise.

Gestion des installations :

Le workplace manager est également chargé de la gestion des installations de l'entreprise, telles que l'électricité, l'eau, l'éclairage, la climatisation, la sécurité, etc. Il doit s'assurer que toutes les installations sont bien entretenues, conformes aux normes de sécurité et à la réglementation, et qu'elles sont efficaces et efficientes.

Gestion de projets :

Le workplace manager peut également être impliqué dans la gestion de projets liés à l'espace de travail, tels que la rénovation ou la construction de nouveaux espaces de travail. Il doit superviser tous les aspects du projet, de la planification à la réalisation, en veillant à ce que les délais soient respectés et que les coûts soient contrôlés.

Gestion des services généraux :

Le workplace manager peut être responsable de la gestion des services généraux de l'entreprise, tels que la gestion des stocks, la gestion de l'entretien et des réparations, la gestion des services de restauration, etc.

Gestion de la santé et de la sécurité :

Le workplace manager doit s'assurer que l'environnement de travail est sûr pour les employés. Il doit mettre en place des politiques et des procédures pour garantir la sécurité et la santé des employés, en conformité avec les normes et les réglementations en vigueur.

Gestion de la communication :

Le workplace manager doit travailler en étroite collaboration avec les autres départements pour assurer une communication fluide et efficace entre tous les employés. Il doit également être en mesure de communiquer efficacement avec les employés pour comprendre leurs besoins et leurs préoccupations en matière d'espace de travail.

Un nouveau métier au coeur des stratégies RH des entreprises

L'évolution du métier

Le terme "workplace management" a été utilisé pour la première fois dans les années 1990 pour décrire les pratiques de gestion de l'environnement de travail. Depuis lors, le rôle du workplace manager a évolué pour inclure des tâches de plus en plus complexes, telles que la gestion de projets, la gestion de la sécurité et de la santé au travail, la gestion de l'expérience des employés, etc.

Comme on le disait, le workplace manager fait forcément partie de l'équipe qui gère l'environnement de travail, qui réunit les facility managers, les services généraux, et les métiers autour de la propreté. Aujourd'hui, le workplace management est considéré comme une profession établie, avec des organisations professionnelles et des certifications spécifiques, telles que la Global Facility Management Association (Global FM) et la certification Facility Management Professional (FMP) de l'International Facility Management Association (IFMA).

L'importance de la vie dans les locaux pour les collaborateurs

Il a un impact direct sur leur expérience de travail. Regardons de plus près :

Productivité :

Le workplace manager est responsable de la création d'un environnement de travail efficace et efficient pour les employés. Cela peut inclure des espaces de travail bien aménagés, une bonne gestion de l'éclairage, de la température et du bruit, ainsi que la mise à disposition d'outils et de technologies adaptés. Lorsque les collaborateurs ont un environnement de travail optimal, leur productivité et leur motivation sont améliorées.

Confort :

Le workplace manager est également responsable de la création d'un environnement de travail confortable pour les employés. Cela peut inclure des espaces de travail ergonomiques, des sièges confortables, une bonne qualité de l'air, etc. Lorsque les employés sont à l'aise au travail, leur bien-être physique et mental est amélioré, ce qui peut également améliorer leur productivité.

Santé et sécurité :

Le workplace manager est chargé de garantir que l'environnement de travail est sûr et conforme aux normes et réglementations en vigueur. Cela peut inclure la mise en place de mesures de sécurité pour éviter les accidents, la gestion des risques liés à la santé, la mise en place de mesures d'hygiène, etc. Lorsque les employés se sentent en sécurité et en bonne santé au travail, ils sont plus susceptibles de se sentir bien et de travailler de manière efficace.

Bien-être :

Le workplace manager peut également être chargé de la gestion de l'expérience des employés, en veillant à ce que l'environnement de travail soit propice au bien-être des employés. Cela peut inclure la mise à disposition d'espaces de détente, de services de restauration saine, de programmes de bien-être, etc. Lorsque les employés se sentent soutenus dans leur bien-être, ils sont plus susceptibles d'être satisfaits de leur travail et de rester fidèles à l'entreprise.

L'importance de la gestion de la workplace pour les directions

La fonction de workplace manager est particulièrement importante pour les directions d'une entreprise dans un contexte où la santé et le bien-être au travail sont primordiaux pour arriver à recruter et/ou conserver des talents.

💡 Retrouvez notre article sur le sujet de fond autour du [changement d'appellation de la Qualité de Vie et des Conditions au Travail](#)

Quelques exemples :

Amélioration de la productivité :

On l'a dit plus haut, c'est aussi vrai du côté du collaborateur que de la direction.

Réduction des coûts :

Le workplace manager peut également jouer un rôle important dans la gestion des coûts de l'entreprise en optimisant l'utilisation des ressources et en minimisant les déchets et les gaspillages. Cela peut inclure la gestion de la consommation d'énergie, la gestion des stocks et la mise en place de pratiques de travail plus efficaces.

Gestion des risques :

Le workplace manager est également responsable de la gestion des risques liés à l'environnement de travail, tels que les risques de santé et de sécurité. En veillant à ce que les normes de sécurité soient respectées et en mettant en place des mesures de prévention, le workplace manager peut contribuer à réduire les risques d'accidents ou de maladies professionnelles, ce qui peut aider à réduire les coûts liés à ces risques.

Attractivité de l'entreprise :

Un environnement de travail de qualité peut contribuer à améliorer l'image de l'entreprise et à attirer des talents de haut niveau. Le workplace manager peut contribuer à la création d'un environnement de travail attractif en veillant à ce que les espaces de travail soient ergonomiques et agréables, en proposant des avantages pour les employés, tels que des programmes de bien-être ou des activités de loisirs, etc.

MerciYanis, un outil pour devenir une smart workplace

Grâce à une plateforme et des capteurs connectés, **MerciYanis** centralise les activités des directions de l'environnement de travail, des prestataires de propreté et des FMers, et leur permet de proposer des locaux sains, sûrs, agréables et durables.

Pour répondre aux exemples cités plus hauts pour améliorer la vie et les conditions au travail des collaborateurs, MerciYanis propose par exemple :

Des QR codes ou un chatbot sur Teams pour déclarer un incident

Facilitez la communication entre votre équipe et les collaborateurs : un incident est déclaré en 3,5 secondes grâce à nos **QR codes** (sans appli), ou sur le **chatbot MerciYanis** certifié par Microsoft Teams. Tout remonte sur la **plateforme de ticketing MerciYanis** pour être géré par vos équipes.

💎 **Découvrez l'histoire de Danone** qui utilise les QR codes MerciYanis pour remonter des incidents !

Des capteurs de température et de CO2

Sobriété énergétique, Covid19, remaniement des espaces... Mesurez, adaptez et prenez les bonnes décisions grâce à nos **capteurs de température** et nos **capteurs de CO2**.

💎 **Découvrez comment Manutan surveille ses espaces** et prend des décisions grâce à MerciYanis !

Des capteurs pour monitorer les installations

Fuite d'eau, problème d'éclairage, panne de clim ou chauffage, alertes en cas de portes ouvertes... autant de cas de figure pour assurer un environnement de travail sain et sûr à ses collaborateurs. MerciYanis propose un **panel de capteurs plug-n-play** (sans fils, installation en 1 min) pour recevoir des alertes et tout contrôler à distance.

Une gestion connectée de la propreté

Grâce à des QR codes, des boutons connectés et d'autres solutions de traçabilité, **MerciYanis aide les prestataires de propreté** à offrir une meilleure qualité de service, et permet aux workplace managers de retrouver sur un seul et même outil les données en rapport avec ce métier.

Le tout sur une plateforme pour les workplace managers

Pour prendre de la hauteur et mieux comprendre ses locaux et ses occupants, vous retrouvez toutes les données des objets installés ou du chatbot Teams sur **notre plateforme**. Nous traitons la donnée pour la rendre visuelle et intelligible, et vous aider à prendre les bonnes décisions !

Vous souhaitez améliorer le bien-être de vos collaborateurs ?

On discute avec plaisir de vos sujets !

- ✓ Un workplace manager est un professionnel chargé de gérer l'espace de travail dans une entreprise
- ✓ Son rôle a évolué pour inclure des tâches de plus en plus complexes et est aujourd'hui une profession établie
- ✓ MerciYanis est un outil conçu pour les workplace managers grâce à sa plateforme et ses objets connectés

Les meilleures idées pour les happiness managers

Clé du **bien-être au travail**, le **happiness manager** occupe une fonction primordiale au sein de l'entreprise. C'est d'autant plus vrai en cette période si particulière de crise sanitaire. Les **liens entre collègues** ont eu tendance à se distendre. Voici cinq **idées** à explorer pour créer un peu de **cohésion** au sein du bureau.

Libérez des créneaux pour booster la créativité

Ne nous voilons pas la face, la répétition de tâches jugées chronophages - voire ennuyeuses ! - n'est pas forcément motivante pour vos collaborateurs. N'est-ce pas pourquoi l'**automatisation** joue aujourd'hui un rôle si important en entreprise ?

L'un des meilleurs moyens pour satisfaire votre équipe est de dégager des créneaux pendant lesquels ils pourront travailler sur leurs **projets personnels**. C'est ainsi que Gmail s'est développé au sein des bureaux Google ! Autre exemple ? Tous les mois, les milliers d'employés LinkedIn sont invités à consacrer leur journée de travail à des activités extérieures à leurs tâches professionnelles habituelles. Prendre du recul sur la monotonie du quotidien est une excellente façon de **booster la motivation** de chacun.

Si cela est possible, envisagez un échange (momentané) de poste entre deux collègues. Cela permettra, d'une part, d'apporter une dose de fraîcheur aux journées de vos collaborateurs, tout en leur offrant l'opportunité de se mettre dans les souliers de leurs collègues. Empathie garantie !

Organisez une pause-déjeuner pétanque

L'esprit de compétition est encouragé ! Au retour des beaux jours, pourquoi ne pas organiser avec vos collaborateurs des midis pétanque ou mölkky ? Ces deux sports présentent l'avantage d'être connus par tous. Tout le monde peut donc y participer sans craindre de ne pas être assez performant.

Nous avons adopté cette idée chez **MerciYanis** et les résultats ne se sont pas fait attendre. Les activités sportives, c'est parfait pour rigoler entre collègues, **renforcer les liens** et entretenir un **esprit de compétition sain**. Elles sont également susceptibles de dévoiler chez certains des qualités insoupçonnées.

Petit conseil : pour motiver chacun à donner le meilleur de soi-même, n'hésitez pas à imposer un gage aux perdants. Chez nous, l'équipe qui arrive dernière a pour mission de régaler les gagnants au petit déjeuner la fois suivante. Là encore, c'est notre petit côté sudiste qui ressort !

Instaurez un suivi de satisfaction

Veiller au **bien-être de vos collaborateurs**, c'est avant tout instaurer un climat propice à l'essor de la motivation. C'est également tout faire pour réduire les **risques psychosociaux** liés à l'absence de sens, à l'**isolement** ou à la **surcharge de travail**. Pour cela, le déploiement d'outils de suivi de **satisfaction** est indispensable.

Historiquement, le **bien-être** d'un employé, ses craintes et ses motivations, n'étaient étudiés qu'une fois par an, lors du traditionnel entretien d'évaluation. Aujourd'hui, des outils de mesure de satisfaction efficaces existent. Ils prennent, par exemple, la forme de questionnaires internes, de boîtes à idées, voire de **boutons connectés**.

D'un point de vue général, plus vos collaborateurs se sentiront libres d'exprimer ce qu'ils pensent sans craindre les conséquences, plus leurs réponses seront pertinentes. Si vous souhaitez profiter de leurs talents, vous savez donc ce qu'il vous reste à faire : les mettre en **confiance**.

Initiez vos collaborateurs aux joies de la pleine conscience !

La **gestion du stress** constitue un enjeu fondamental pour un **happiness manager**, particulièrement en cette période prolongée de crise sanitaire. D'après une dernière étude, *« 41% des salariés se disent en situation de détresse psychologique en raison des protocoles successifs, du changement de rythme de travail ou encore du manque de perspectives »*.

Afin d'endiguer cette atmosphère un rien lugubre, pourquoi ne pas organiser des **séances de yoga** ou de **méditation de pleine conscience** ? L'objectif de cet apprentissage est de permettre à vos collaborateurs d'élargir leur champ de conscience, de prendre du recul sur les difficultés qu'ils rencontrent parfois et d'accepter sereinement leurs émotions.

Bonne solution pour **apaiser les tensions au sein de l'entreprise**, vous pourriez également envisager de vous former à la **Communication Non Violente (CNV)**, une technique de psychologie pratique qui fait aujourd'hui fureur. Idéal pour sortir des rapports de force et construire des liens simples et sincères entre collègues.

Valorisez le rôle de chacun

Ce qu'il y a certainement de plus décourageant pour vos collaborateurs ? Ne pas comprendre le **sens de leur travail**. Quelle que soit la taille de la structure, un **happiness manager** a pour fonction de communiquer de façon claire le rôle joué par chacun au sein du **projet collectif**. Pour se sentir reconnus à leur juste valeur, vos collaborateurs ont besoin de réaliser de quelle façon leur travail participe à l'accomplissement des objectifs de l'entreprise. *The Big Picture*, comme le disent nos voisins anglais. Pour cela, la **communication entre collègues** doit impérativement être honnête, respectueuse et ouverte.

En tant que responsable du **bien-être au travail**, il est de votre devoir d'anticiper les éventuels problèmes rencontrés par les membres de votre entreprise. Tout le monde n'est pas capable de laisser derrière ses problèmes personnels en arrivant au bureau. Pour que vos collaborateurs soient heureux, prenez le temps de les observer, repérez d'éventuels patterns d'absence et allez vers eux aussi souvent que possible. L'**empathie** et la **communication** constituent la clé.

Vous cherchez à améliorer les conditions et la vie au travail de vos collaborateurs ?

MerciYanis vous aide à mieux anticiper, gérer et résoudre les incidents du quotidien dans vos locaux. **Laissez-nous vos coordonnées** et nous vous recontactons pour parler de vos besoins ! 😊

Les trois points clés à retenir :

- ✓ Le rôle du happiness manager est d'autant plus important depuis les mutations engendrées par la crise sanitaire ;
- ✓ Pour assurer le bien-être des collaborateurs, un happiness manager ne doit pas avoir peur de sortir des sentiers battus ;
- ✓ Qualité d'écoute, instauration d'un climat de confiance, jeux d'équipe, créativité et empathie font partie des voies à explorer.

Quel est le rôle d'un Office & Happiness Manager ?

Oui on a mis l'image insupportable de l'équipe soudée par excellence, mais promis ça sert le sujet ! Loin d'être un simple « buzzword », l'Office & Happiness Manager remplit des missions essentielles au développement de l'entreprise. Et si c'était lui, la clé du **bien-être au travail** ?

Il redonne le sourire aux travailleurs démunis

Comme son nom l'indique clairement, l'Office & Happiness Manager a pour fonction principale d'assurer le **bien-être** de ses collaborateurs. Son rôle s'assimile en quelque sorte à celui d'un DRH, même si les solutions qu'il propose sont plus modernes, plus créatives et plus dynamiques.

L'Happiness Manager ne se contente que rarement d'appliquer des formules toutes faites. Il apprécie au contraire d'explorer de nouvelles pistes de réflexion, en fonction des caractéristiques du groupe avec lequel il travaille et des dernières tendances. Le cheval de bataille de ce professionnel du sourire ? Que tout le monde se sente bien en allant au travail ! Avouez qu'il existe des programmes moins glamour !

Il répond aux demandes des collaborateurs

Pour assurer le **bien-être de ses collaborateurs**, le Happiness Manager s'assure qu'ils ne manquent de rien. Ce n'est clairement pas la tâche la plus facile ! La liste des besoins à combler est aussi longue au travail qu'à la maison. D'abord, les **besoins primaires** : nourriture saine, boisson fraîche (et si possible pas alcoolisée, tout du moins avant 18h30 !), **espace détente**. Ensuite, les **besoins symboliques**, le plus souvent liés au sentiment d'**accomplissement** et de **développement personnel**. Aujourd'hui, l'Office & Happiness Manager n'a plus besoin de parcourir chaque bureau pour prendre le pouls de l'entreprise. La **collecte des demandes** collaborateurs s'effectue d'un simple clic, par l'intermédiaire d'un outil dédié. Comme quoi, la technologie, ça a du bon !

Bon à savoir : Office Manager et Happiness Manager

*Historiquement, l'**Office Manager** était chargé de faire le lien entre les salariés et les managers, sur des questions relatives à l'argent, aux ressources humaines ou à l'approvisionnement. Le **Happiness Manager** est responsable du **bien-être** des collaborateurs. Dans les faits, ces deux fonctions sont souvent regroupées, particulièrement dans les start-ups.*

Il fournit du sens au travail de chacun

Le **burn-out** et le **bore-out** sont des phénomènes extrêmement répandus dans le monde professionnel. Plus de la moitié des Français avouent ainsi **s'ennuyer secrètement au travail**, même si tous ne le vivent pas de la même manière. L'une des causes expliquant ce déplaisir ? L'absence de sens. Fin psychologue et expert en développement personnel, le **Happiness Manager** aura la responsabilité de chasser ces nuages sombres ! Pour y parvenir, il cherchera par exemple à redonner du temps de parole à chacun, de façon à ce que tous les collaborateurs sentent faire partie d'un projet collectif.

Il rassemble les collaborateurs autour de valeurs communes

Un bon Happiness Manager se reconnaît par sa capacité à **souder une équipe** autour d'objectifs communs. Bien entendu, pour que cela fonctionne, les besoins et les habitudes de chaque collaborateur devront être pris en compte. D'où la nécessité d'instaurer un climat de **communication** ouvert, dans lequel chacun se sentira libre de donner son avis. DRH à ses heures, le Happiness Manager se transforme d'un coup de baguette magique en spécialiste de l'événementiel ! Dans les entreprises dynamiques, c'est à lui que revient la responsabilité d'organiser les soirées **afterwork**, de programmer les **week-ends d'intégrations** des nouvelles recrues ou de planifier les événements de **team building**. Bien entendu, ces rassemblements seront l'occasion de fraterniser, mais également d'observer les collaborateurs dans un cadre différent. Des qualités insoupçonnées pourraient émerger.

Il assure la continuité de service de l'entreprise

Un travailleur heureux et conscient de ses **opportunités d'évolution** cherchera moins son **bonheur** ailleurs qu'un collaborateur frustré par son travail. Le rôle de l'Happiness Manager est à ce titre hautement stratégique, puisqu'il contribue à limiter le turnover au sein de l'entreprise. Quel que soit le niveau hiérarchique, la continuité est toujours à privilégier.

Il repense l'organisation des espaces de travail

Le travail ne se conçoit aujourd'hui pas de la même façon qu'il se concevait il y a encore dix ans de cela. Le développement du télétravail et du **flex office** obligent aujourd'hui les entreprises à repenser l'organisation de leurs locaux. C'est également le cas du décret tertiaire de la loi ELAN, qui invite les structures professionnelles à **diminuer de façon massive leur consommation énergétique d'ici 2030**. Aujourd'hui, la qualité de l'**environnement de travail** constitue un facteur déterminant pour vos collaborateurs. L'Office & Happiness Manager aura la responsabilité de proposer un réaménagement des espaces, en prenant en compte ces problématiques bien légitimes. Les solutions qu'il pourrait explorer ?

- L'installation de **capteurs de consommation** à des endroits stratégiques, pour suivre en temps réel ses dépenses électriques ou repérer un delta inhabituel.
- L'amélioration de la **qualité de l'air** dans les locaux, par l'intermédiaire d'un capteur CO₂.
- Ou tout simplement, l'achat de nouvelles de plantes. Parce que les plantes vertes, c'est quand même sympa ! En plus, elles constituent d'excellents dépolluants.

Il donne de la liberté aux collaborateurs

Pour reconnaître un bon Happiness Manager, il suffit bien souvent de regarder le degré de **confiance** acquis par les collaborateurs. Dans une entreprise où chaque membre compte, la liberté d'action est souvent la règle (dans les limites du possible, cela va de soi !). Le Happiness Manager ne contraint pas ses collaborateurs à agir d'une façon déterminée et trop souvent mécanique. Il les encourage au contraire à prendre des initiatives et s'adapte à leur rapport au travail. Selon les situations, il pourra par exemple se montrer plus ouvert aux horaires de télétravail prolongés et acceptera les projets parallèles pendant des créneaux donnés. C'est ce qu'on appelle **l'intraprenariat**.

Vous voulez améliorer la vie de vos collaborateurs au travail ?

Laissez-nous vos coordonnées et notre équipe vous rappelle pour échanger sur vos besoins !

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ L'Office & Happiness Manager est chargé du bien-être des collaborateurs au sein de l'entreprise.
- ✓ Ses fonctions sont au croisement des ressources humaines, des services généraux et de l'événementiel.
- ✓ Les outils numériques nouvelle génération facilitent le travail de l'Office & Happiness Manager.

Les outils pour une meilleure QVT

Kézaco? Parlons peu, parlons bien : commençons par une définition

Qualité de vie au travail : définition, indicateurs, actions et conseils

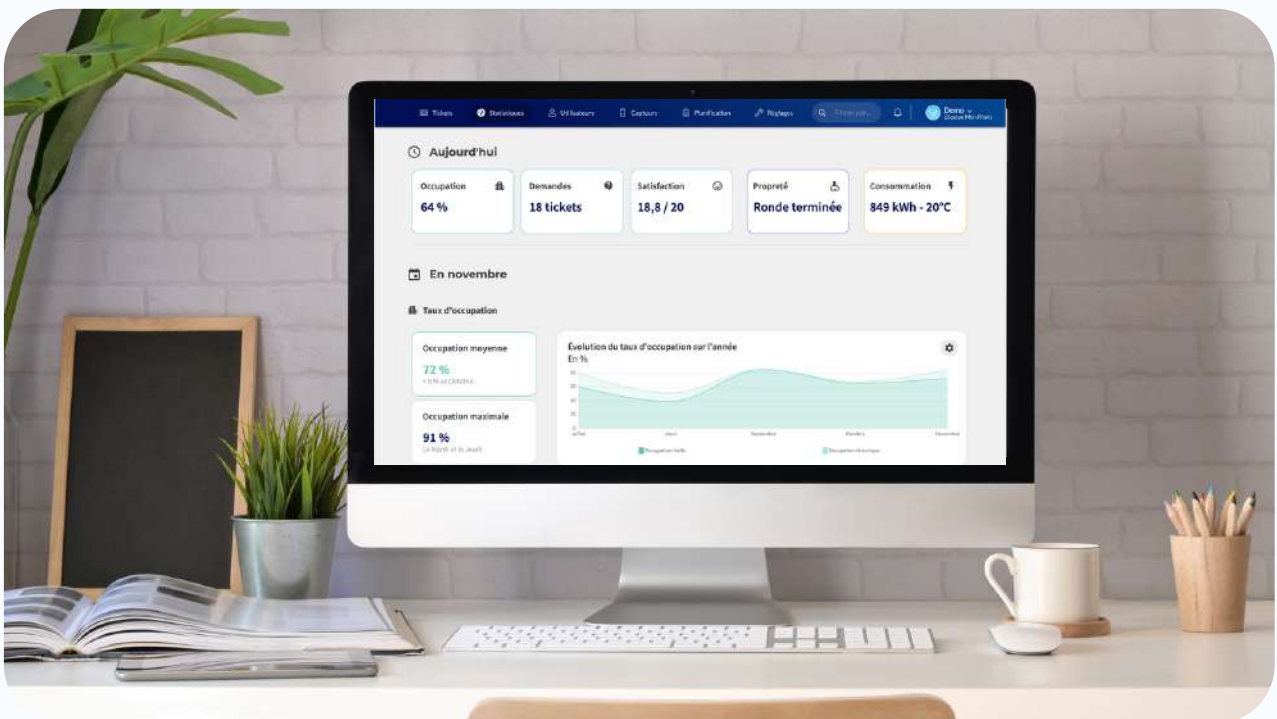
Quand bien-être et performance ne font plus qu'un grâce à la QVT

Flex office : Véritable opportunité de flexibilité ou cadeau empoisonné ?

Outil de ticketing : en quoi ça consiste pour les services généraux

Bornes de satisfaction smiley : obtenir du feedback

QR codes VS boutons connectés : comment choisir ?



Qualité de vie au travail : définition, indicateurs, actions et conseils

La **qualité de vie au travail** est aujourd'hui l'un des principaux enjeux du monde de l'entreprise. La pérennité de votre politique QVT dépendra de trois facteurs : la juste compréhension des enjeux soulevés, la pertinence des indicateurs choisis et la mise en place d'actions ciblées.

Comment définir la qualité de vie au travail ?

Pour être en mesure de déployer une stratégie QVT efficace, encore faut-il en comprendre les enjeux. Depuis dix ans, les perspectives ont largement évolué.

À quoi correspond la QVT ?

Il n'existe aujourd'hui aucune définition officielle de la **qualité de vie au travail**. L'acception la plus répandue est issue de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 19 juin 2013. La QVT *« 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 des entreprises, d'autant plus quand leurs organisations se transforment »*.

Selon l'ANI de 2013 :

- Elle concerne *« le travail, les conditions de travail et la possibilité qu'elles ouvrent ou non de « faire du bon travail » dans une bonne ambiance, dans le cadre de son organisation »* ;
- Elle est *« associée aux attentes fortes d'être pleinement reconnu dans l'entreprise et de mieux équilibrer vie professionnelle et vie personnelle »* ;
- Elle doit prendre compte de *« l'exigence de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes en matière de salaires et de déroulement de carrière »*.

La QVT au cœur des préoccupations managériales

Depuis le 31 mars 2022, en vertu du nouvel accord national interprofessionnel, la notion de QVCT (**qualité de vie et conditions de travail**) a officiellement remplacé celle de QVT (**qualité de vie au travail**) dans la législation française. Pourquoi un tel changement d'appellation ?

Mal comprise par les entreprises, la QVT a souvent été limitée aux seuls divertissements proposés aux collaborateurs (cours de sport, soirée afterwork, séance de massage, etc.). Avec la QVCT, l'accent est mis sur :

- La prévention des risques physiques et psychosociaux des travailleurs ;
- Le respect de l'équilibre « vie privée / vie professionnelle » ;
- La transparence des politiques mises en place par les équipes managériales ;
- Les possibilités d'évolution au sein de l'organisation ;
- La qualité de l'environnement de travail, de l'entretien et de l'hygiène.

Avec la QVCT, il ne s'agit pas de divertir et de fidéliser les collaborateurs. Ces derniers deviennent les leviers principaux de croissance de l'entreprise.

Les principaux indicateurs orientés QVT

La mise en place d'indicateurs spécifiques vous permettra d'objectiver la qualité de votre politique QVT. La pertinence de ces outils n'est cependant pas universelle. Votre choix dépendra avant tout des attentes de votre entreprise, de sa politique et de son champ d'activités. Voici quelques indicateurs qui pourraient vous intéresser.

Les indicateurs démographiques

Ces outils se concentrent principalement sur la structure des âges, la répartition homme-femme, l'ancienneté des collaborateurs et leur niveau de qualification. Très faciles à mettre en place, ils permettront de déceler facilement de potentielles inégalités au sein de l'entreprise. Pour rappel : près de neuf femmes cadres sur dix estiment que les inégalités de genre **n'ont pas diminué au cours des cinq dernières années**.

Les indicateurs d'évolution professionnelle

La capacité des collaborateurs à évoluer dans l'organisation constitue l'un des fondements de la QVT. Les indicateurs d'évolution professionnelle concerneront, par exemple, les possibilités de mobilité, la fréquence des promotions et celle des revalorisations salariales. Ils mettront aussi en avant le taux de turnover et l'accès à la formation.

Les indicateurs de santé et de sécurité

Toute entreprise est responsable de la santé psychosociale des collaborateurs et de la sécurité des **travailleurs isolés**. La mise en place d'outils d'analyse spécifiques apparaît, à ce titre, indispensable. Pensons, par exemple :

- Au taux de fréquence : il permet de mesurer le nombre d'accidents survenant dans l'entreprise ;
- Au taux de gravité : il correspond au rapport entre le nombre de journées en incapacité de travail et le nombre d'heures travaillées ;
- Aux indicateurs de santé généraux : reclassements, maladies professionnelles, inaptitudes.

Les indicateurs de conditions de travail

Contraintes temporelles, autonomie, qualité des relations interpersonnelles, pénibilité du travail : ces indicateurs sont plus difficiles à mettre en place. Ils reposent, en effet, sur le ressenti personnel des collaborateurs. De grandes tendances pourront être facilement dégagées via :

- Des questionnaires de bien-être ;
- Des boîtes de suggestion ;
- Des points individuels ou collectifs ;
- L'installation de **boutons connectés** et bornes de satisfaction.

Les actions à mettre en place pour assurer aux collaborateurs une bonne qualité de vie au travail

À partir des données recueillies par les indicateurs QVT, des décisions concrètes devront être prises. Voici quelques leviers actionnables pour les DET et les happiness managers.

Considérer la QVT comme une véritable philosophie d'entreprise

La QVT doit être pensée comme une démarche d'entreprise globale, et non comme une simple sous-thématique. Pour être efficace, votre politique prendra, de préférence, la forme d'un processus concerté. Elle visera à la fois l'amélioration du bien-être des collaborateurs et l'efficacité structurelle de votre organisation.

Considérez la QVT comme votre nouveau cadre d'action collective. Votre mission, si vous l'acceptez : traiter de façon simultanée les enjeux du travail, sociétaux et de performance liés aux activités de votre entreprise.

- **Enjeux du travail** : transparence des politiques managériales, besoin d'intégration, développement de l'autonomie, recherche de sens au travail, amélioration du dialogue social et professionnel, mobilité professionnelle, élargissement des marges de manœuvre ;
- **Enjeux sociétaux** : respect de l'égalité homme-femme, diversité des populations d'agents, respect de l'équilibre des temps « vie professionnelle/vie privée », développement du télétravail, réduction de l'empreinte carbone de l'entreprise et des collaborateurs ;
- **Enjeux de performances** : capacité d'innovation, intégration des outils numériques, développement de l'IoT, de l'IA et de la domotique.

Investir dans des outils numériques adaptés

La pertinence de votre politique QVT dépendra de votre capacité à récolter des données utiles et exploitables. Alors que le réchauffement climatique accélère, de nouvelles questions se posent pour l'entreprise soucieuse du bien-être des collaborateurs et de son bilan carbone. Elles concernent, par exemple, la **température au bureau**, l'**audit énergétique** et l'utilisation de la climatisation. Orientés « RSE », les outils de Gestion Technique du Bâtiment (GTB) apparaissent, à ce titre, comme un enjeu fondamental. Ils permettront d'optimiser le fonctionnement de :

- L'électricité ;
- La ventilation ;
- La climatisation et le chauffage ;
- Les systèmes d'incendie et de sécurité ;
- L'alimentation.

Vous pouvez également envisager d'investir dans un outil de **service aux collaborateurs** efficace. Il vous permettra de piloter d'un seul endroit la gestion des demandes de vos collègues et des incidents.

Les boutons connectés, les capteurs et les bornes de satisfaction constituent également des solutions pertinentes pour assurer le bien-être de vos collaborateurs. Ils participeront, par ailleurs, à l'hygiène de vos locaux.

Déployez des actions QVT concrètes

D'un point de vue pratique, la QVT passe également par la mise en place d'actions spécifiques. Voici quelques pistes à explorer sans modération !

- Développer les structures adaptées pour améliorer le dialogue au sein de l'entreprise ;
- Permettre à chaque collaborateur d'exprimer librement ses idées et de prendre part à certaines réflexions stratégiques ;
- Donner plus de marge de manœuvre aux travailleurs pour organiser leurs horaires de travail ;
- Favoriser la diversité des missions ;
- Végétaliser les intérieurs ;
- Faciliter l'onboarding des personnes en voie de réintégration ;
- Organiser des séances de sport, de yoga ou de méditation ;
- Soutenir les jeunes parents en mettant en place une crèche d'entreprise ou en proposant un accompagnement.

Cette liste est non exhaustive, bien entendu ! N'hésitez pas à nous faire part de vos idées et des actions implémentées au sein de votre organisation.

Vous voulez améliorer la qualité de vie au travail de vos collaborateurs ?

MerciYanis propose un panel de solutions pensé pour répondre aux enjeux de l'environnement de travail de demain. **Services aux collaborateurs, propreté et maintenance : demandez votre démo** pour discuter de vos besoins avec notre équipe et découvrir nos solutions ! 😊

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ La QVT est un enjeu fondamental pour l'entreprise de demain
- ✓ Elle concerne aussi bien la santé, le bien-être et les opportunités d'évolution des collaborateurs que l'efficacité de l'organisation
- ✓ La **qualité de vie au travail** repose sur la mise en place d'indicateurs et d'actions spécifiques

Quand bien-être et performance ne font plus qu'un grâce à la QVT !

La QVT, c'est quoi exactement ?

La Qualité de Vie au Travail aussi appelée **QVT** pour les intimes, n'a pas de définition claire et générale. En effet, ses actions dépendent de l'organisation et des besoins des personnes qui la compose, ainsi son principe est **personnel** et **subjectif**.

Une chose est sûre, il s'agit d'une démarche **collective** qui vise à faire un lien entre le **bien-être** (physique, psychique et social) des salariés et la **performance** des entreprises. Nous verrons par la suite le cheminement qui amène à rendre ces deux facteurs compatibles, pour le plus grand bonheur des collaborateurs et des dirigeants.

Un brin d'histoire ça ne fait pas de mal !

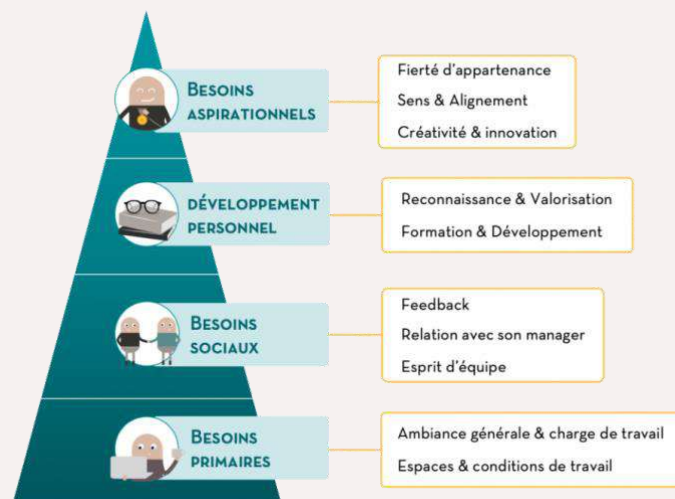
Et si on revenait aux **sources** ? À tout ce qui a permis d'en arriver à la notion de QVT comme on la connaît (ou pas) aujourd'hui en France.

À l'origine, la performance dans les entreprises était uniquement liée au travail effectué par les salariés, et non aux autres facteurs inhérents à ce dernier. Les heures supplémentaires étaient très bien vues, tandis qu'un salarié qui ne travaillait pas suffisamment d'heures était défini à l'époque comme fainéant, et qui n'apportait pas assez de valeur à l'entreprise. Le **bien-être** n'était pas du tout une notion abordée dans le cadre du travail, et n'avait donc **pas sa place** dans les entreprises.

Les choses ont vite changé, tout d'abord aux États-Unis, à partir de la fin des années 60, où la question des **conditions de travail** a été mis sur la table, puis dans les années 90 où cette fois-ci ce sont les **Risques Psycho-Sociaux** (RPS) qui ont été discutés.

Plusieurs événements ont suivi ce courant de pensée d'**Elton Mayo**, considéré comme un des pères fondateurs de la QVT dans le monde. À commencer par la création du **Conseil International de la QVT** en 1973, qui définit cette démarche sous quatre thèmes : l'intégrité physique, l'intégrité psychique, le développement du dialogue social et l'équilibre entre la vie au travail et la vie privée.

De même, **Herzberg**, psychologue américain, a placé la QVT au centre des préoccupations dans les entreprises, en intégrant de nouveaux facteurs, de **nouveaux besoins** dans le monde du travail en 1971.



C'est seulement dans les **années 2000** que la QVT arrive véritablement dans les entreprises en France. D'ailleurs, ce n'était qu'en 1997 que les **médias** l'ont mentionné. En 2003, l'**Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail** (ANACT) lance la première semaine de la QVT, qui permet de souligner toutes les actions faites par les entreprises et les conseils pour intégrer la QVT dans sa politique.

En **2007**, l'ANACT a défini **six facteurs clés de la QVT** : les relations sociales et de travail, le contenu du travail, l'environnement physique de travail, l'organisation du travail, la réalisation et le développement professionnel et la conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

L'**Accord national interprofessionnel** (ANI) qui a été signé le 19 juin 2013, précise les différentes dimensions de la QVT en France et invite les acteurs à s'initier à cette notion dans les entreprises pour améliorer les conditions de travail et leur performance. Le 17 août 2015, la **loi Rebsamen** est votée en France et l'**article 19** de cette dernière, traitant de la QVT, amène son caractère obligatoire dans les négociations annuelles entre les entreprises et les représentants syndicaux.

Pourquoi investir dans la QVT ?

Alors que pendant longtemps le facteur de la **rémunération** faisait pencher la balance du côté des collaborateurs, aujourd'hui les salariés vont **plus loin** : ils sont notamment en demande d'aménagement du temps de travail et de flexibilité des horaires, d'autonomie, de responsabilité, d'espaces bien-être dans les locaux, de pouvoir de décision et même de télétravail. Par exemple, selon une **étude Adecco**, « 61% des millennials estiment que la QVT est plus importante que le salaire ». Ainsi le bien-être au travail est devenue une **préoccupation majeure** dans les entreprises, de toutes tailles et dans tous les secteurs.

#1 - Passer d'un cercle vicieux à un cercle vertueux :

Lorsque les **collaborateurs ne se sentent pas bien** dans leur travail, et que l'entreprise dans laquelle ils se trouvent ne contribue en rien pour améliorer leurs conditions de travail, il ne faut pas s'étonner si ces maux se traduisent en stress puis en absentéisme, en RPS, en burn-out... Inutile de vous détailler la suite des événements : qui dit « malheureux au travail » dit répercussions négatives sur l'entreprise, dont des **coûts supplémentaires** et une **performance en baisse**.

En s'initiant à une **démarche participative de QVT**, les conditions de travail des collaborateurs sont améliorées, ainsi ces derniers s'en retrouvent bien plus heureux. Ce **bien-être au travail** se traduit par des missions effectuées avec le sourire, de la motivation, de la créativité et de l'efficacité (et j'en passe)... Un travail bien fait, amène des clients heureux ce qui **augmente la performance** de l'entreprise. Logique !

>> **À savoir** : selon Bloom At Work, « une entreprise dont les salariés sont épanouis est 43% plus productive que la moyenne ».

#2 - Les mêmes actions pour tout le monde ?

Bien entendu la perception de la QVT, tout comme celle du bien-être au travail sont **subjectives**. Un collaborateur peut être heureux dans certaines conditions tandis qu'un autre y serait malheureux ou du moins, pas pleinement satisfait. Nous vivons dans un monde chamboulé, qui évolue de jour en jour, ce qui nous **transforme** tous, plus ou moins, en une **boule de stress ambulante**. Si l'on rajoute à cela des contraintes liées au travail du type : horaires de travail non adéquates avec le mode de vie, pression, du bruit dans l'open-space, ou encore des fauteuils désagréables... [SPOILER ALERT] on court à la **catastrophe** physique, psychique et sociale.

Le secret du bonheur des collaborateurs se trouve ... **dans la tête des collaborateurs** ! Évidemment ! Nous sommes tous **différents** : dans une entreprise, les collaborateurs n'ont pas tous le même âge, les mêmes centres d'intérêt, le même parcours, les mêmes **besoins** tout simplement. Certains auront besoin de reconnaissance et de souplesse dans leur rythme de travail, tandis que d'autres auront besoin d'espaces de travail particuliers, de moins de bruits dans les bureaux ou de plus de bruits dans les bureaux... Un **casse-tête sans nom**, auquel il est pourtant facile d'y trouver une solution.

4 - Quelle est la recette miracle de la QVT ?

La recette « **miracle** » c'est un bien grand mot... et puis la recette d'une entreprise ne sera pas la même d'une autre ! Mais pour compenser cette grande déception, voici les conseils généraux que des experts en la matière mettent en avant :

1 - Faire participer les collaborateurs au processus : ils se sentiront actifs, pourront donner des idées auxquelles on ne pense pas tous, et accepteront mieux le changement lorsqu'il arrivera.

2 - Ne pas sous-estimer la communication (et l'écoute) : utiliser les outils de communication à distance est primordial et les grandes réunions participatives, où toutes les parties prenantes sont conviées, sont les bienvenues. Dans tous les cas, peu importe la méthode utilisée, pour que les actions de la QVT soient menées à bien et que toutes les personnes concernées l'acceptent, il faut communiquer, et tenir informées ces dernières tout au long du processus de mise en place.

3 - Prendre en compte toutes les notions autour de la QVT : il est important de ne pas réduire la QVT seulement au bien-être individuel du salarié en mettant en avant par exemple des créations de crèches d'entreprise, des espaces wellness, des salles de sport, des espaces de repos, des cours de sophrologie, ou un service de conciergerie. Il faut bien comprendre que la QVT ne se limite pas à cela, et que dans cette notion, il y a le mot "travail". En effet, les actions qui la caractérisent doivent tourner autour du travail en tant que tel : des équipements adéquats, de mêmes pour les espaces de travail, les salles de réunion, mais cela peut aussi concerner toutes les initiatives autour de l'autonomie, de la reconnaissance, ou encore des formations par exemple.

4 - Suivre la démarche QVT : pour savoir ce qui fonctionne, ce qui est à supprimer, à améliorer ... et surtout observer l'impact des actions engagées. Il est d'ailleurs important de mesurer ce dernier anonymement, pour que les répondants puissent donner leur avis ouvertement. Les indicateurs de performance sont d'ailleurs à surveiller constamment : taux de satisfaction, d'absentéisme, de maladies professionnelles,...

5 - Hiérarchiser les tâches et penser sur le long-terme : lorsqu'on ne part de rien, il est impossible de tout changer d'un coup, de ce fait la priorisation en fonction de l'état d'urgence ressenti par les collaborateurs et en fonction du budget mis à disposition du chargé(e) de la QVT est primordiale. Il faut aussi penser sur le long-terme pour pouvoir pérenniser cette situation de bien-être et de performance.

Pour finir, une petite question - débat : le conférencier Vinnet Nayar a dit "**Les employés d'abord et les clients ensuite**", pour ou contre ? Réagissez sur les réseaux sociaux [LinkedIn](#), [Twitter](#) et [Facebook](#) !

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ La Qualité de Vie au Travail combine le bien-être des salariés et la performance de l'entreprise
- ✓ Les actions qui y sont liées sont subjectives et personnelles à chaque organisation
- ✓ Il n'y a pas de recette miracle pour la QVT, mais des conseils d'experts qui peuvent aider à faire au mieux
- ✓ Seuls les collaborateurs savent ce qui est bon pour eux

Flex office : Véritable opportunité de flexibilité ou cadeau empoisonné ?

Le flex office est apparu en réponse aux évolutions du monde du travail, notamment l'essor des nouvelles technologies et la montée en puissance du travail à distance. Avec l'augmentation de la mobilité professionnelle, les employés ont de plus en plus besoin de travailler en dehors du bureau, que ce soit depuis leur domicile, en déplacement ou chez un client.

Le flex office connaît une importance croissante dans le monde du travail, en particulier depuis la pandémie de COVID-19. Cette tendance est renforcée par les avantages économiques du flex office, qui permet de réduire les coûts immobiliers et d'optimiser l'utilisation des espaces de travail. Certains d'entre eux restent inutilisés, et c'est un réel problème pour les entreprises où chaque mètre carré a un coût.

💡 Selon une étude de *JLL*, les entreprises peuvent économiser jusqu'à 30% sur leurs coûts immobiliers en adoptant une stratégie de flex office.

Les avantages du flex office

1. Flex office : vecteur de bien-être au travail

Le flex office peut être considéré comme une réponse à la recherche de bien-être au travail en offrant aux employés des espaces de travail variés et adaptés à leurs besoins. Ils peuvent ainsi travailler dans un espace calme pour se concentrer, un espace collaboratif pour travailler en équipe, ou même un espace de détente pour se reposer. Cette flexibilité permet aux employés de mieux s'adapter à leurs tâches et à leur rythme de travail, ce qui peut contribuer à réduire stress et fatigue.

💡 Selon une étude de *Regus*, 69 % des employés estimaient que le flex office contribuait à l'amélioration de leur bien-être au travail.

En outre, les salariés accordent de plus en plus d'importance au confort au travail et à l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, ce qui se traduit par une volonté de se soustraire aux contraintes des horaires et des trajets domicile-travail. Cette recherche d'un meilleur équilibre est particulièrement cruciale en région parisienne, où le temps de transport moyen pour se rendre et rentrer du travail est de 1h24, d'après une étude de *l'institut de l'aménagement et de l'urbanisme*.

2. Optimisation de l'utilisation de l'espace de travail

En permettant aux employés de travailler à distance ou de choisir leur espace de travail en fonction de leur tâche, le flex office peut réduire le nombre de postes de travail fixes nécessaires et permettre une utilisation plus efficace de l'espace de travail disponible. Cela peut être particulièrement bénéfique pour les entreprises qui cherchent à réduire leurs coûts immobiliers sans sacrifier la qualité de l'espace de travail.

Dans un premier temps, vous pouvez gérer le flex office grâce à **des capteurs de présence thermique**. Ils sont placés sous chaque bureau ou au plafond dans les salles de réunion. Ils détectent la présence de collaborateurs, et vous donnent des informations sur l'utilisation de vos locaux. C'est un capteur simple à installer et à utiliser pour :

- Gérer et optimiser les m2 en fonction de l'occupation réelle et estimée
- Anticiper les réaménagements ou déménagements

Dans un second temps, ce dernier vous permet d'optimiser vos prestations de **propreté**. Vous ne perdez plus de temps à nettoyer des espaces qui n'ont pas été utilisés.

3. Amélioration de la communication et de la collaboration

💡 Selon une étude menée par l'*International Workplace Group*, 85% des entreprises qui ont mis en place des stratégies de flex office ont constaté une amélioration de la collaboration entre les équipes.

En permettant aux employés de travailler dans des espaces partagés, de se réunir dans des espaces de coworking et de communiquer plus facilement grâce à des outils de collaboration en ligne, le flex office peut stimuler l'innovation et la créativité. Les employés peuvent plus facilement partager des idées, travailler en équipe et collaborer sur des projets. En favorisant l'interaction sociale et la communication entre les employés, le flex office peut également renforcer la culture d'entreprise et améliorer la rétention des employés.

En outre, les employés ont la possibilité de nouer des liens avec des personnes de secteurs différents, élargissant ainsi leur réseau professionnel. Le flex office peut également permettre aux employés de mieux comprendre les différents métiers au sein de leur propre entreprise en travaillant dans différents environnements et en côtoyant des collègues de différents départements. En favorisant le réseautage et la collaboration, le flex office peut donc offrir des perspectives de carrière plus larges pour les employés, tout en renforçant leur sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Les inconvénients du flex office

1. Risque de perte de lien social et d'isolement

Selon une étude menée par la *Harvard Business Review*, les employés travaillant dans des espaces de coworking peuvent se sentir isolés ou exclus socialement s'ils n'ont pas de relations étroites avec les autres travailleurs. Cette situation peut être aggravée si les employés n'ont pas accès à des outils de communication et de collaboration efficaces, ou s'ils sont confrontés à des horaires de travail flexibles qui ne correspondent pas à ceux des autres collaborateurs. Le vrai challenge des entreprises favorisant les pratiques nomades est de réussir à développer des outils de communication permettant à chacun d'échanger avec leurs collègues, de suivre l'avancement d'un projet et de participer à la vie quotidienne de l'entreprise, et ce même les jours où ils ne sont pas présents physiquement au bureau.

Cela mérite un rapide détour sur les 3 outils les plus utilisés pour pallier ce problème :

Slack : il s'agit d'une plateforme de communication en temps réel qui permet aux membres de l'équipe de discuter, d'échanger des fichiers et de travailler sur des projets ensemble. Avec des fonctionnalités telles que les canaux thématiques, les mentions, les réactions, et la possibilité d'intégrer des applications tierces, Slack est un outil puissant pour maintenir une communication fluide et cohérente entre les employés.

Zoom : cette plateforme de vidéoconférence est devenue un outil incontournable pour les entreprises qui utilisent le flex office. Avec des fonctionnalités telles que les appels vidéo en direct, les salles de réunion virtuelles, les partages d'écran, et la possibilité d'enregistrer les réunions, Zoom permet aux employés de collaborer de manière efficace.

Notion : un outil de collaboration qui permet de créer des bases de données, des tableaux, des pages de notes, et bien plus encore, dans un seul et même espace de travail. Il permet de rassembler toutes les informations d'un projet, d'organiser et de collaborer en temps réel. Notion offre également une grande flexibilité pour personnaliser et adapter l'outil aux besoins de chaque équipe.

Chez MerciYanis, on maîtrise ces outils de collaboration tellement bien qu'on pourrait presque les utiliser les yeux fermés 😊

2. Difficulté de gestion pour les employeurs

La mise en place d'une politique de travail flexible nécessite une gestion délicate pour assurer une transition réussie vers ce nouveau modèle de travail.

🏠 Pour assurer une gestion parfaite des locaux, il sera important de bien penser l'organisation des espaces et de favoriser la communication entre les différents membres des équipes. **La solution MerciYanis** centralise les activités des directions de l'environnement de travail et permet de piloter plus facilement votre bâtiment :

- **Des capteurs de présence** pour connaître, gérer, et optimiser l'utilisation des espaces

- **Une plateforme de ticketing** pour vous aider à résoudre rapidement les problèmes techniques

Enfin, l'IoT peut également faciliter la gestion des réservations de postes en temps réel, ce qui permet aux employés de trouver facilement un espace de travail disponible et aux employeurs de mieux gérer leur espace de bureau.

3. Nécessité de mettre en place des règles strictes

D'après une étude réalisée par *Le Monde du Bureau* en 2019, 63% des salariés considèrent le bruit comme leur préoccupation majeure dans un bureau en transition vers le flex office. De plus, la gestion des postes de travail partagés (flex desk) est complexe et peut causer des frictions entre les employés. Enfin, certains salariés peuvent être peu enclins à travailler en flex office et peuvent manquer de productivité. Pour éviter ces problèmes, des règles claires doivent être mises en place pour le respect des lieux et des personnes.

Les entreprises qui utilisent le flex office

1. La recette de **Danone**

Le géant de l'industrie agroalimentaire a adopté le flex office dans son siège social en 2018, suite à une transformation digitale de l'entreprise. Les espaces de travail ont été optimisés pour les différentes activités, telles que les espaces de collaboration, les salles de réunion, les salles de concentration, les espaces de détente et les espaces de coworking. L'entreprise a signalé une augmentation de la satisfaction des employés et une économie de coûts grâce à la réduction de la surface de bureaux nécessaires. Cependant, Danone réalise encore des ajustements sur l'établissement d'une communication claire sur les règles d'utilisation des espaces de travail et la nécessité de trouver un équilibre entre les besoins des employés et de l'entreprise.

2. Le succès de **Manutan**

Le siège de Manutan, situé en région parisienne a mis en place un système de flex office pour permettre à ses employés de travailler de manière plus flexible et autonome. Il a été implémenté dans les espaces de travail, et les employés peuvent choisir leur bureau en fonction de leurs besoins quotidiens. Selon eux, cette approche a permis une utilisation plus efficace de l'espace de bureau et a également permis d'améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle de ses employés. Les retours d'expérience ont été positifs, avec une augmentation de la productivité et de la satisfaction des employés. L'entreprise a aussi remarqué une diminution du stress lié aux trajets domicile-travail, car les employés n'ont plus besoin de se rendre quotidiennement au bureau. En effet, Manutan autorise le télétravail à raison de 3 jours par semaine.

💡 Découvrir [comment MerciYanis aide Manutan](#) à gérer les flux de présence et à aménager leurs espaces et services en fonction

3. **TF1** passe en mode Flex

TF1 a commencé l'implémentation du flex office dans ses locaux par une phase de test sur un étage de leur bâtiment, avant de généraliser le système à l'ensemble du siège social. Selon le Directeur des Ressources Humaines de TF1, le flex office a permis de libérer de l'espace et de faciliter la communication entre les différents services, tout en favorisant une ambiance de travail plus conviviale. Cependant, cette transition n'a pas été facile pour tout le monde, certains employés ont eu du mal à se repérer dans l'espace de travail ou à trouver un bureau disponible. Pour pallier à ces difficultés, TF1 a mis en place un système de réservation en ligne pour les bureaux et les salles de réunion, ainsi que des espaces de travail collaboratifs pour favoriser la communication entre les différents services.

Le flex office est une solution qui s'adapte parfaitement aux évolutions du monde du travail. En permettant une plus grande flexibilité et une utilisation optimisée de l'espace de travail, il répond aux nouvelles attentes des employés et des entreprises en matière de bien-être au travail et de productivité.

La mise en place du flex office est en marche pour de nombreuses entreprises, mais nous noterons que certaines entreprises en reviennent. Alors, le flex office va-t-il s'essouffler dans la lignée de son prédécesseur l'open space ou est-il le mode de travail du futur ?

- ✓ La solution MerciYanis est un allié du flex office
- ✓ Le flex office permet une utilisation plus optimale des ressources en entreprise
- ✓ C'est une approche moderne de l'organisation du travail offrant une variété d'espaces de travail aux collaborateurs

Outil de ticketing : en quoi ça consiste pour les services généraux

Les **outils de ticketing** ont le vent en poupe parce que c'est une solution simple, efficace et digitale pour gérer les demandes, de qui que ce soit et dans presque tous les secteurs du monde de l'entreprise. Mais pourquoi est-ce particulièrement adapté pour les directions de l'environnement de travail et services généraux ?

“Ticketing” : de quoi parle-t-on ?

Qu'est-ce qu'un outil de ticketing ?

Un **outil de ticketing** peut prendre plusieurs formes : logiciel, formulaire, chatbot... Dans tous les cas, son but est le même :

- Une personne remonte une demande ou un besoin
- L'outil récupère la demande, qui devient un “ticket”, et la catégorise
- Les personnes attachées à cette catégorie le reçoivent, et y répondent
- Le ticket est clôturé une fois la demande répondue ou traitée.

L'**outil de ticketing** permet donc de **centraliser les requêtes**, pour les traiter plus simplement, plus rapidement, et avec un meilleur suivi. 🗨 Pour en savoir plus découvrez notre article sur **les avantages d'un outil de ticketing**

Dans quel contexte est-ce utile ?

L'**outil de ticketing** a souvent été rapproché ou associé aux équipes “service client” : la majorité des demandes ou réclamations viennent de clients qui utilisent différents canaux pour contacter l'entreprise, qui met en place un système de ticketing pour classer puis traiter la demande. Fréquemment donc on parle de ticketing pour des entreprises B2C (business to consumers) qui veulent améliorer et personnaliser leurs réponses à leurs clients.

Aujourd'hui, le B2B (business to business) tend à se rapprocher du B2C dans la gestion des relations clients. Cette pratique est donc de plus en plus répandue, notamment parce qu'elle fait gagner du temps aux équipes, mais aussi parce que les entreprises ont ainsi une traçabilité sur les demandes et problèmes récurrents des utilisateurs : c'est un moyen simple et efficace de se rendre compte des points d'amélioration de sa solution.

Enfin le dernier contexte dans lequel l'**outil de ticketing** se démocratise est à l'intérieur même de l'entreprise : les collaborateurs ont tous les jours des demandes variées, qui vont d'un problème qui concerne le bâtiment ou les équipements (ascenseur en panne, fuite d'eau, climatisation en panne...) à des demandes de vie au bureau (demande de badge, manques de consommables, besoin de services...). C'est donc naturellement que les équipes en charge de la vie au bureau, les directions de l'environnement de travail et les services généraux, se sont emparés de cette solution.

Pourquoi est-ce particulièrement adapté pour les directions de l'environnement de travail ?

Les tâches quotidiennes des services généraux

Les directions de l'environnement de travail, ou services généraux sous leur ancien nom, sont en charge de trois sujets majeurs dans l'entreprise :

- Les demandes quotidiennes des collaborateurs
- La santé et le bien-être au travail
- Le bon état du bâtiment et de ses équipements

On voit sans mal comment l'**outil de ticketing** peut aider ces métiers à fonctionner plus efficacement : à l'heure de la digitalisation du monde du travail, est-ce que les collaborateurs d'une part, et les services généraux en face, allaient réellement continuer à se voir à la machine à café ou dans leurs bureaux (ou pire, en envoyant des emails à tout va), pour remonter un problème ou une demande qui concerne ces 3 sujets ?

Une solution éprouvée : la plateforme de ticketing

La **plateforme de ticketing** et plus largement les solutions logicielles ne sont plus réservées aux entreprises d'informatique : quand avant on avait l'impression que c'était technique ou du logiciel complexe, c'est aujourd'hui simple, accessible et utilisable par toutes les tailles d'entreprises et tous ses départements, que l'on recherche un meilleur service client ou une meilleure qualité de vie pour ses collaborateurs. Les **outils de ticketing** sont particulièrement pertinents pour les **services généraux** puisque ce sont eux qui reçoivent les dizaines, voire centaines de demandes quotidiennes selon la taille de l'entreprise, chacune avec des degrés d'importance et d'urgence différents. Comment s'y retrouver, comment sortir de l'intelligence de toutes ces demandes, et comment offrir une meilleure expérience au travail pour tous ces collaborateurs, quand on sait que **58% des collaborateurs affirment que des locaux sûrs et sains impactent leur choix de rester au sein d'une entreprise** ?

L'exemple de MerciYanis

Toutes ces questions, nous nous les sommes posées après avoir interrogé des dizaines de **DET**. Nous avons donc créé une **solution de ticketing** faite pour les DET, mais aussi pour les collaborateurs : simple, facile et accessible.

Pour les collaborateurs, nous avons travaillé sur plusieurs points de contact pour répondre au mieux aux habitudes de chaque entreprise :

- **Chatbots MerciYanis** sur leurs outils de communication interne, Microsoft Teams
- **Boutons connectés** pour remonter un problème de manière simple et ludique, en 1 clic
- **QR codes** pour avoir le choix parmi plusieurs incidents, et rentrer dans le détail (texte, photos...)
- Directement depuis la **plateforme de ticketing**

Et pour les **services généraux**, nous faisons évoluer notre outil pour apporter toujours plus de valeur :

- Les tickets remontent sur la plateforme : vous pouvez les catégoriser avec vos étiquettes personnalisées
- Assigner les personnes adéquates pour y répondre
- Échanger directement depuis le ticket
- Déterminer un niveau d'urgence / d'importance
- Filtrer les tickets par nom ou étiquette
- Les archiver une fois clôturés

Grâce à toutes ces informations, la plateforme crée des **statistiques intelligentes** basées sur les informations remontées par les tickets.

Les demandes et problèmes qui remontent le plus sont mis en avant pour vous aider à y voir plus clair, vous pouvez les présenter à votre direction ou à vos prestataires pour négocier, et même à votre CSE pour les tickets autour des risques et de la sécurité.

On comprend mieux son bâtiment, on comprend mieux ses collaborateurs et leurs usages : on peut donc les anticiper, y répondre et s'améliorer !

Vous voulez améliorer la qualité de vie au travail de vos collaborateurs et vous simplifier la vie ?

MerciYanis propose un panel de solutions pensées pour répondre aux enjeux de l'environnement de travail de demain. **Services aux collaborateurs, propreté et maintenance** : **demandez votre démo** pour discuter de vos besoins avec notre équipe et découvrir nos solutions ! 😊

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ L'outil de ticketing permet de recevoir, traiter et répondre aux requêtes simplement
- ✓ Avant souvent rapproché du B2C, il se déplace vers le B2B et même à l'intérieur des entreprises
- ✓ L'outil de ticketing est fait pour les services généraux : gain de temps, de traçabilité et de satisfaction des collaborateurs garantis !

Bornes de satisfaction smiley : obtenir du feedback

Ces dernières années, les bornes de **satisfaction smiley** se sont massivement implantées dans le monde du travail. Qu'elles soient installées dans les locaux d'une entreprise privée ou au sein d'un ERP, leur fonction reste la même : transformer des feedbacks en indicateurs de performance. Pourquoi sauter le pas ?

À qui sont destinés les boutons smiley ?

Efficaces et intuitives, les bornes de **satisfaction smiley** peuvent rendre de précieux services aux **responsables de l'environnement de travail**, aux **facility managers** et aux **entreprises de propreté**. On vous explique cela plus en détail.

Aux services généraux

Installés dans des endroits stratégiques des locaux, nos boutons connectés permettent aux collaborateurs de signaler un problème et de donner leur avis en toute discrétion. Des toilettes mal entretenues, une salle de réunion non nettoyée, une photocopieuse défaillante : ces situations si banales nuisent pourtant grandement à la qualité de vie au travail... et on a déjà établi dans un article que ce n'est pas à sous-estimer, puisqu'elle est **bénéfique pour le bien-être des collaborateurs, et pour leur productivité** ! Les bornes de satisfaction permettent de collecter de l'information utile, tout en incitant les collaborateurs à devenir acteurs de leur environnement de travail. Cela ne pourra que contribuer à renforcer les liens qui unissent services généraux et collaborateurs. Que du positif en somme !

Aux facility managers

Les bornes de satisfaction permettent par ailleurs aux entreprises de *facility management* d'obtenir un feedback rapide sur la pertinence de leurs choix et de leurs interventions. Elles les aident donc à avoir une vision plus précise des besoins réels des collaborateurs. **Facilement intégrables sur votre système informatique**, nos boutons connectés faciliteront par ailleurs la remontée de l'information vers les services compétents.

Aux entreprises de propreté et de maintenance

Les professionnels de la propreté peuvent également tirer parti des bornes de **satisfaction smiley**. Capables de faire remonter l'information très facilement, ces dernières permettent ainsi d'améliorer la réactivité des entreprises spécialisées. Des canalisations bouchées ? Une fenêtre fissurée ? Il suffira d'un clic pour que vous soyez averti d'un problème. Ces bornes de satisfaction s'intégreront parfaitement dans une démarche de **nettoyage à l'usage**.

De façon indirecte, les données recueillies par nos boutons connectés aideront également à mesurer la qualité des prestations. Des smileys positifs à chaque passage d'un des employés pourront être considérés comme la preuve d'un travail bien fait !

Bon à savoir : Notre partenariat avec Taqt et Skippy.

MerciYanis dispose de partenariats avec **Taqt** et **Skippy**, deux des acteurs majeurs de l'innovation IoT et SaaS en entreprise. C'est une des raisons pour lesquelles nos boutons connectés sont si performants et faciles à déployer !

Pourquoi opter pour une borne de satisfaction smiley ?

Loin de nous l'idée de survendre les mérites de ce produit, mais la borne de **satisfaction smiley** présente bien des avantages 📖

L'anonymisation des demandes

Un siège qui manque, des sanitaires sales, un robinet qui fuit : autant de situations susceptibles de nuire à l'expérience de clients ou collaborateurs. Les bornes de **satisfaction smiley** présentent un avantage certain, puisqu'elles leur offrent l'occasion de donner leur feedback de façon discrète. Avec elles, pas besoin de renseigner son nom ou son prénom ! Cette anonymisation des réponses permettra de collecter des données nombreuses qui pourront, à terme, être utilisées par les services généraux, les *facility managers* ou les entreprises de propreté pour améliorer leurs performances.

La facilité d'utilisation

Autre point positif ? Nul besoin d'être diplômé de Harvard pour utiliser à bon escient une borne de **satisfaction smiley** 😊

Chez MerciYanis, nous avons fait le choix de la simplicité. Nos plaques de boutons connectés s'articulent autour d'une question simple et de pictogrammes facilement reconnaissables. Elles constituent un excellent levier pour augmenter votre taux de réponse et un moyen efficace pour **collecter les demandes**.

La centralisation des données

Les données recueillies par la borne de satisfaction seront directement exploitables par les responsables de l'environnement de travail. Elles s'intégreront facilement à notre **plateforme de ticketing**, qui offre une vue en temps réel de la santé des locaux (et si vous n'en avez pas encore, on vous explique **pourquoi utiliser un outil de ticketing**). Puisqu'une bonne nouvelle en appelle souvent une autre, sachez également que toutes les alertes générées sur MerciYanis peuvent être directement envoyées sur votre GMAO. On n'arrête plus le progrès !

Bon à savoir : Des bornes personnalisables

Nos bornes de satisfaction peuvent être personnalisées aux couleurs de votre entreprise et intégrer votre logo ! Idéal pour encourager vos collaborateurs à donner leur avis et leur faire comprendre qu'ils font partie d'un projet commun.

Pourquoi faire confiance à MerciYanis ?

Chez MerciYanis, nous avons à cœur d'accompagner les entreprises dans leur virage numérique. Nous sommes spécialement attentifs à la qualité de l'environnement de travail et nous plaçons pour le développement des bâtiments intelligents.

C'est dans ce contexte que nous avons développé nos **bornes de satisfaction** smiley, notamment destinées aux *facility managers*, aux professionnels de l'entretien et aux services généraux. En parallèle de nos capteurs connectés, de nos *chatbots* et de nos QR Codes, elles permettront aux collaborateurs d'effectuer leur demande en quelques secondes.

Grâce à eux, vous pouvez dire adieu aux avalanches de mails et d'appels, puisque les données seront centralisées sur notre plateforme de *ticketing*. Cette dernière est capable de générer des alertes de façon automatique et de créer des **statistiques à haute valeur ajoutée** sur les interventions effectuées.

Nos boutons connectés vous permettront d'identifier facilement les problèmes récurrents et de définir les installations à remplacer. Vous gagnerez ainsi en proactivité.

Besoin de plus d'informations ? Notre équipe est là pour vous ! **N'hésitez pas à prendre contact avec nous.**

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Les bornes de satisfaction smiley sont aussi utiles aux services généraux qu'aux entreprises de propreté.
- ✓ Elles permettent aux collaborateurs de signaler rapidement un problème et de faire part de leur avis.
- ✓ Ces boutons connectés aideront les entreprises à repérer les dysfonctionnements récurrents, à offrir une réponse adéquate et à prouver la qualité de leur service.

QR codes VS boutons connectés : comment choisir ?

Ces dernières années, les **services généraux se digitalisent**, et avec eux nos moyens de gérer les bâtiments et nos relations professionnelles. Aujourd'hui, il existe **deux produits** pour vous aider à mieux répondre aux **besoins** de vos collaborateurs, et avoir une **traçabilité** du travail effectué par vos prestataires : les boutons connectés et le QR code.

Mais comment savoir lequel utiliser, et dans quel(s) cas ? On vous explique tout ce que vous devez savoir pour faire le meilleur choix.

Les boutons connectés

Définition

Ce sont un des produits les plus simples et les plus courants développés grâce à l'IoT. Sous forme de simple bouton, en plaque, sur un socle, accolé à un mur... C'est un outil particulièrement apprécié parce qu'il est **simple, rapide, et très personnalisable** puisque vous pouvez totalement adapter les supports aux **couleurs de votre entreprise** et leur assigner les incidents que vous voulez. Dès qu'une pression est effectuée sur un des boutons, l'information est transmise. L'envoi est immédiat, la réaction peut donc l'être aussi.

Pour un collaborateur

Avantages :

C'est un choix particulièrement judicieux : les collaborateurs deviennent **acteurs** de leur environnement de travail et **participent** à l'entretien et à la bonne santé de leurs locaux. La **rapidité** de la circulation de l'information permet aussi de répondre aux besoins de vos collègues sans délai : ils sont davantage écoutés... et **satisfaits**.

Inconvénients :

Les boutons doivent **qualifier un minimum les demandes**, pour ne pas faire perdre du temps à la personne en charge, qui finira par chercher quel est le problème signalé.

Pour un prestataire

Avantages :

Là aussi, le maître-mot reste la **facilité d'utilisation** de l'outil. Un simple push, et l'employé notifie qu'il a bien effectué sa tâche. A l'inverse d'un QR code, les boutons connectés ne nécessitent **aucun matériel** de la part de l'employé : véritables plug-n-play, il n'y a qu'à les installer dans les espaces pertinents pour qu'ils soient opérationnels.

Inconvénients :

Pour un prestataire aussi, c'est le moyen le plus simple et le plus efficace d'avoir une preuve de sa présence et de son passage. Cependant le bouton connecté **ne répond qu'à une information** ; s'il y a un problème, il n'y a aucun moyen de le signaler sur le moment.

En bref

On choisira des boutons connectés surtout pour les collaborateurs pour le **côté ludique et la simplicité d'utilisation** et d'investissement personnel. Pour autant, le QR code reste moins onéreux et s'adapte à des cas d'usage particuliers.

Le QR code

Définition

Pour simplifier, un QR code, ce sont des **données dans une image**. Il suffit d'associer ces données à du **contenu** (une vidéo, un site web...) à l'aide d'un "générateur de QR codes".

Ensuite, vous pourrez décrypter l'image grâce à un smartphone, qui décodera l'information et vous emmènera au contenu.

Pour un collaborateur

Avantages :

Le QR code peut être utile parce qu'il n'y a rien à toucher, et parce que les **possibilités sont plus nombreuses** : la redirection vers un site, un formulaire, une vidéo ou du texte ne peut évidemment pas se faire avec un bouton connecté. Dans le cadre de la gestion d'incidents, le collaborateur peut **décrire plus en profondeur** le problème qu'il ou elle a rencontré.

Inconvénients :

Le QR code demande **davantage de temps** au collaborateur. Il doit sortir son téléphone, scanner le code, attendre, et enfin répondre, lire, cocher... selon ce qui lui est demandé.

Pour un prestataire

Avantages :

Le QR code est particulièrement **adapté pour les prestataires**, notamment pour des missions de **propreté** et de **sécurité**. En plus de ne nécessiter aucun besoin d'installation sur le site, le QR code **coûte moins cher** que les boutons connectés. C'est un excellent moyen de **superviser** le travail effectué par les agents de propreté-sécurité : ils n'ont qu'à flasher le QR code quand leur tâche est finie pour indiquer et valider leur passage. Vous profitez ainsi d'une **traçabilité optimale**.

Inconvénients :

Il faut mettre des **téléphones à disposition** de l'intervenant, si on veut éviter les problèmes de type "Mon téléphone ne lit pas les QR codes, Je n'utilise pas par mon téléphone personnel pour le travail" etc.

En bref

Finalement, les deux options offrent une belle complémentarité et, selon ce que vous voulez en faire...

Le mieux, c'est peut-être les deux

Bien sûr, tout dépend de vos besoins et de vos moyens. Pour valider des missions avec un QR code, il faut la possibilité de pouvoir le lire : si les prestataires ne sont **pas équipés**, alors le choix du bouton connecté sera préférable.

Vous aurez d'ailleurs compris que les deux arguments majeurs sont la **facilité d'usage** pour les boutons connectés, et le **prix** pour le QR code (possibilité d'en créer des centaines à la fois, et de modifier leur contenu au fil du temps).

Un **compromis** est donc possible pour garantir une expérience collaborateurs optimale, tout en **maximisant votre budget** : vous pouvez choisir d'installer des boutons connectés dans les espaces où les problèmes sont **fréquents** (vous maximiserez leur taux d'utilisation), et des QR codes dans les zones moins occupées (prestataires). **De cette façon, rien n'est sacrifié !**

De nouvelles technologies font leur entrée sur le marché, comme la **feuille de passage connectée** de Taqt. Elle propose un système de boutons sans contact, **vraie rencontre entre les deux produits**. En passant un badge NFC devant la plaque, le prestataire valide son passage et sa prestation. L'information est donc visible de tous, traçable, sans rien toucher et sans outil externe.

Le disclaimer de la fin :

Scoop (désolé si on vous l'apprend...), nous sommes en pleine pandémie. Pour autant, l'**Organisation Mondiale de la Santé** (OMS) a rappelé que les moyens de transmission sont par gouttelettes et aérosols, et non par le toucher. Les plaques de boutons sont nettoyables, il n'y a donc aucune raison de douter de leur utilisation !

Une question ou plus d'informations ?

Contactez-nous via [ce lien](#) !

Ce qu'il faut retenir

- ☒ Choisissez les boutons connectés pour sa facilité d'utilisation et son côté ludique, dans des espaces fréquentés et qui ne nécessitent pas beaucoup d'explications.
- ☒ Choisissez le QR code pour son prix et la variété d'informations que l'on peut lui associer.
- ☒ N'hésitez pas à les mixer selon vos besoins, et restez attentifs aux nouveaux produits qui sortent régulièrement pour vous assurer de faire le meilleur choix pour votre entreprise.



Bien-être occupant

Alors, prêt à apporter une touche de magie à votre QVT ?

Comment améliorer le bien être au travail pour une meilleure productivité

Bien-être au travail : créer un environnement sain

Stress au travail : miser sur le bien-être

Les clés du bien-être au travail : 5 tips à mettre en place

Comment prévenir les risques psychosociaux au travail ?

Quand environnement sain rime avec santé des occupants

Les nouvelles tendances des espaces de travail



Comment améliorer le bien-être au travail pour une meilleure productivité

Avec la pandémie, la question du bien-être au travail s'est amplifiée et elle est devenue un enjeu crucial pour les entreprises. La situation a incité les travailleurs français à se recentrer sur leur bien-être, leur épanouissement personnel et la raison d'être de leur travail.

Définition et intérêt du bien-être pour améliorer la productivité

Du point de vue de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS)

En France, le bien-être au travail désigne une situation dans laquelle les conditions de travail permettent aux travailleurs de développer leur potentiel, d'exercer leur métier en toute sécurité, et de maintenir leur santé et leur qualité de vie. **L'INRS** met l'accent sur l'importance du bien-être au travail pour la santé et la sécurité des travailleurs, et pour l'efficacité et la productivité de l'entreprise.

Pourquoi améliorer les conditions de travail de vos collaborateurs ?

C'est prouvé : le bien-être au travail a de nombreux impacts positifs sur la productivité, la performance, la fidélisation des salariés, et renforce ainsi la compétitivité de l'entreprise.

Et l'environnement de travail de vos collaborateurs a un impact majeur dessus pour plusieurs raisons :

- 1. Productivité accrue :** des conditions de travail améliorées renforcent la motivation et la satisfaction des employés, ce qui peut entraîner une augmentation de leur productivité.
- 2. Limite les effets du désengagement :** les employés qui se sont satisfaits de leur environnement de travail sont moins enclins à quitter leur poste et contribuent à la stabilité de l'entreprise.
- 3. Meilleures relations interpersonnelles :** des conditions de travail favorables permettent de développer les relations entre les employés : ça améliore la coopération et la communication au sein de l'entreprise.
- 4. Réputation positive :** les entreprises qui prennent en compte le bien-être de leurs employés dégagent une image positive auprès des potentiels talents.

Des leçons à appliquer au pied de la lettre

Équilibrer sa vie professionnelle et personnelle

L'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle est essentiel pour améliorer le bien-être au travail. Si les employés consacrent tout leur temps et leur énergie au travail, ils peuvent ressentir de la fatigue, du stress et de la frustration, ce qui peut les affecter négativement.

Au contraire, si les employés n'accordent pas suffisamment de temps à leur travail, ils risquent de manquer de stimulation et de satisfaction professionnelle. Les entreprises peuvent aider à équilibrer la vie professionnelle et personnelle de leurs collaborateurs en offrant des horaires de travail flexibles, des congés payés généreux et en les encourageant à prendre soin d'eux-mêmes.

À titre d'exemple, l'une des principales raisons pour laquelle les Danois-e-s sont en tête des classements des personnes les plus productives au monde est qu'ils ont des journées de travail plus courtes ! À 16 heures, la journée de travail est terminée... et sans commencer à travailler à 7h du matin.

Viser l'excellence en matière d'ergonomie

Investir dans du matériel ergonomique pour une posture de travail optimale

- **Les chaises ergonomiques** représentent un investissement facile à mettre en place et rentable. Certains sièges ont même la possibilité de se régler automatiquement à la morphologie de la personne qui l'utilise.
- **Les repose-pieds** ergonomiques facilitent la circulation du sang, permettent de soulager la fatigue des jambes et offrent aux articulations une position de confort.
- **Les tables à hauteur réglable** peuvent encourager les salariés à bouger davantage. En effet, il est pertinent de favoriser le mouvement des collaborateurs pendant la journée de travail pour éviter la sédentarité et les douleurs musculaires.
- **Les souris** doivent s'adapter à la forme de la main pour éviter toute fatigue ou arthrose. De plus, certaines souris peuvent être dotées de fonctionnalités spéciales qui peuvent améliorer la productivité. Par exemple, des boutons programmables peuvent accélérer la réalisation d'actions répétitives. On arrête plus le progrès !

Expliquez à vos salariés les gestes simples pour améliorer leur confort de travail

- **Ajuster la position de leur écran pour réduire les reflets** : tourner l'écran perpendiculairement aux fenêtres et le placer à la hauteur des yeux peut aider à réduire les reflets sur l'écran et à améliorer la visibilité.
- **S'assurer d'une bonne posture** : il est important de veiller à adopter une posture correcte pour réduire la fatigue et le stress sur le corps.
💡 Conseillez à vos employés de maintenir leurs épaules détendues, de garder leur dos droit et leurs pieds posés sur le sol

Créer un environnement de travail dans l'air du temps

Innover avec des espaces de collaboration

Il n'y a aucun doute : la collaboration favorise la créativité et l'innovation. En réponse, des espaces appropriés sont nécessaires. Rien de mieux que de supprimer les cloisons pour encourager la confrontation des idées ! Vous pouvez donc mettre en place des espaces de création, des zones de verdure, des lounges et bien d'autres espaces communautaires dans lesquels les collaborateurs peuvent se retrouver.

Mettre l'IoT au service de vos collaborateurs

- Facilitez la communication avec vos collaborateurs en installant **des QR codes**, **boutons connectés**, ou une **plateforme de ticketing** afin de **collecter les requêtes** et de leur apporter une réponse concrète.
- La pandémie de COVID-19 nous a appris l'importance d'une bonne qualité de l'air intérieur. Mesurez automatiquement les indicateurs clés de la qualité de l'air, le CO2, la température et l'humidité, le tout en temps réel grâce **aux capteurs MerciYanis**.
- La mise en place d'une stratégie de **nettoyage à l'usage** favorisera le bien-être de vos collaborateurs. Suivez l'utilisation des espaces, afin de concentrer vos efforts de nettoyage là où ils sont le plus nécessaire et planifiez vos prestations de **propreté** en tenant compte des périodes les plus occupées et les plus calmes.

Assurer une égalité homme/femme au travail

La pandémie de Covid-19 a montré que les pays où les inégalités de genre sont les plus marquées sont ceux où la crise liée à la pandémie a été la plus dure. En outre, ce sont également les pays où le télétravail a été le plus difficile à vivre. L'assurance d'une égalité entre les hommes et les femmes en entreprise est ainsi essentielle et contribue à l'augmentation de la productivité. En effet, les employés qui sont traités de manière juste et équitable peuvent être plus motivés à travailler. De plus, en permettant à tous les employés de concourir pour les mêmes opportunités, les entreprises peuvent tirer parti des compétences et des talents de tous leurs employés, sans exception.

Quelles stratégies pour améliorer bien-être et productivité au travail ?

- **Des entretiens individuels** permettent aux employés de discuter de leur bien-être personnel avec un responsable ou un professionnel de la santé. Cela peut les aider à identifier les problèmes et à trouver des solutions pour améliorer leur situation.
- **Des campagnes de sensibilisation** peuvent également être organisées pour informer les employés sur les différents aspects de la santé mentale et comment les préserver. Par exemple, la présentation de webinars par des experts pour apprendre à gérer son stress, mieux dormir ou encore bien se nourrir pour rester en forme.
- **Des activités de soutien** telles que des séances de méditation, des ateliers de développement personnel ou des activités de team building peuvent renforcer les liens entre les employés et améliorer leur bien-être général.
- **Des programmes de développement personnels** peuvent les aider à acquérir de nouvelles compétences et à se développer professionnellement. Cela peut les rendre plus compétents dans leur travail, ce qui peut à son tour les motiver et les rendre plus productifs. Dans un même temps, les entreprises peuvent les aider à avoir une meilleure compréhension de leur potentiel et à avoir une plus grande confiance en eux, ce qui peut les inciter à prendre des initiatives et à être plus créatifs dans leur travail.

L'un des changements positifs que nous ayons observé au cours de la pandémie a été l'intensification des programmes de bien-être. La distanciation sociale a été une expérience nouvelle qui a obligé les employeurs à se pencher réellement sur la manière dont ils pouvaient aider leurs employés.

Les entreprises qui prennent en compte le bien-être de leurs employés peuvent non seulement les aider à être plus heureux et en bonne santé, mais aussi à améliorer leur productivité et leur engagement. On se lance ? 🤖

Vous souhaitez améliorer le bien-être de vos collaborateurs grâce à un environnement de travail moderne et participatif ?

On discute avec plaisir de vos sujets !

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Des équipements ergonomiques et un environnement de travail favorable contribuent à améliorer le bien-être au travail
- ✓ Proposer des locaux sains, sûrs, agréables et durables permet d'augmenter la productivité de vos employés
- ✓ Il est recommandé de mettre en place une politique « bien-être » au sein de votre entreprise

Bien-être au travail : créer un environnement sain

Ces dernières années, la notion de bien-être a fait une apparition remarquée dans le monde du travail. L'employé n'est aujourd'hui plus perçu comme un simple maillon de la chaîne. Il constitue le levier même du développement de l'organisation. Voici nos conseils pour créer un **environnement de travail sain** et assurer le bien-être de vos collaborateurs.

Comment définir le bien-être au travail ?

Il n'existe aujourd'hui aucune définition officielle de la notion de **bien-être au travail**. Les travaux menés par l'INRS (Institut national de recherche et de sécurité) et les partenaires sociaux permettent cependant de mieux en cerner les contours.

Le bien-être au travail selon l'INRS

Le **bien-être au travail** dépasse largement les notions de santé mentale ou physique. Selon l'INRS, il s'agit d'un concept plus large encore, faisant référence à un **sentiment général de satisfaction et d'épanouissement dans le travail**. Dans un **environnement professionnel sain** :

- Les contraintes professionnelles dépassent rarement sur la vie privée ;
- L'amélioration de l'ambiance collective est perçue comme une priorité par chacun ;
- Les risques psychosociaux sont pris en compte. La mise en place de structures adaptées apparaît, à ce titre, comme fondamentale.

Pour l'institut, l'organisation de séances de massage, la mise à disposition d'infrastructures sportives ou les conseils diététiques ne s'inscrivent pas dans une démarche de **bien-être au travail**. Ces petits extras ont un impact réduit sur l'organisation concrète du travail et la vie quotidienne de l'équipe. Ils sont cependant plaisants.

La QVCT, une notion émergente

Avec l'Accord National Interprofessionnel (ANI) de décembre 2020, la notion de QVT (qualité de vie au travail) est remplacée par la **QVCT (qualité de vie et conditions de travail)**. L'accent est mis sur l'importance de la prévention des risques psychosociaux. Avec elle, les entreprises sont invitées à mettre en place des actions concrètes pour le bien-être de leurs collaborateurs. Elles concernent notamment :

- La lutte contre la désinsertion professionnelle ;
- La mise en place de stratégies efficaces d'onboarding ;
- Les rythmes de travail, avec une nécessité d'offrir plus de liberté aux collaborateurs ;
- Le respect de l'égalité homme-femme ;
- La qualité de l'environnement du travail, avec une attention particulière portée à l'hygiène, au **nettoyage** et à la sécurité ;
- Les possibilités de mobilité et d'évolution au sein de l'organisation.

Des recommandations pour créer un environnement de travail sain

La mise en place d'une politique « bien-être » au sein de l'entreprise ne nécessite aucun investissement financier lourd.

Protéger les collaborateurs et assurer leur santé au travail

La loi du 2 août 2021 invite les entreprises à renforcer le suivi de la santé des collaborateurs. À partir de janvier 2023, cet accompagnement pourra être effectué par un « *médecin praticien correspondant* ». Depuis cette année, les visites à distance sont autorisées, si le salarié donne son accord. À l'âge de 45 ans, une visite de mi-carrière permettra de mieux détecter les **risques de désinsertion professionnelle**.

Le Code du travail étend, par ailleurs, la **définition du harcèlement sexuel**. Il est désormais constitué lorsqu'il est subi par le collaborateur, et non pas imposé par l'auteur.

Créer un environnement de travail agréable et dans l'air du temps

Les attentes de vos collaborateurs envers leur environnement de travail ne sont plus les mêmes qu'il y a quelques années. Si l'on parle fréquemment de **flex office** et de télétravail, le respect de bonnes conditions d'hygiène constitue une priorité absolue.

Selon **une étude récente**, 93 % des sondés se sentent plus motivés quand les bureaux sont propres et structurés. La mise en place d'une stratégie de **nettoyage à l'usage** favorisera, à ce titre, le bien-être de vos collaborateurs. Vous pouvez également envisager d'installer dans des endroits stratégiques des **bornes de satisfaction**. Elles permettront à vos équipes de faire remonter rapidement tout problème ou dysfonctionnement. À l'heure de l'IoT et des objets connectés, le **smartbuilding** a clairement le vent en poupe. Il consiste à **déployer des systèmes intelligents** pour améliorer la sécurité des installations et/ou l'efficacité énergétique des bâtiments.

Soigner votre approche RSE

L'environnement constitue l'**une des priorités majeures** des Français. Le monde du travail ne déroge pas à la règle. Pour assurer le bien-être de vos collaborateurs, il s'agit de mettre en place une politique RSE bien pensée. Elle pourra passer par :

- La mise en place d'un **audit énergétique** ;
- L'utilisation responsable de **votre climatisation** et de vos appareils de chauffage ;
- La formation des collaborateurs aux enjeux environnementaux. L'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) en propose actuellement une. Il s'agit du **programme PROREFEI**.

MerciYanis vous aide à transformer vos espaces de travail et votre culture d'entreprise

Nous avons plein d'idées et serons ravis de vous les exposer ! **On en discute ?** 😊

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Le bien-être est un enjeu émergent du monde du travail ;
- ✓ Il concerne la santé physique et mentale de vos collaborateurs, mais également leur capacité à trouver un sens à leur travail.
- ✓ Les solutions MerciYanis vous aideront à transformer rapidement votre environnement de travail.

Stress au travail : miser sur le bien-être

Les crises sanitaires et environnementales ces dernières années ont été de forts vecteurs de stress. Les changements apportés aux routines de travail, tels que le télétravail ou le travail hybride ont pu créer de nouvelles sources de stress. Il est donc important pour les employeurs et employés de s'adapter en trouvant des moyens pour les prévenir et les gérer.

Stress positif et négatif : qui est qui ?

Différenciation, symptômes et signaux d'alerte

Pour commencer, c'est un tort d'associer le stress au négatif. En effet, il peut nous donner cette poussée d'adrénaline qui nous manquait pour doubler nos capacités. C'est ce qu'on appelle l'"eustress", ou stress positif. Celui-ci peut vous inciter à vous dépasser, à atteindre de nouveaux objectifs et à répondre de façon appropriée aux situations complexes.

Cependant, nous poussons souvent trop loin cette réponse de notre corps, ce qui entraîne l'apparition du "distress", ou stress négatif. Trop intense, il va au contraire diminuer nos performances. Il aura des conséquences sur la santé mentale et physique des collaborateurs.

Il existe de nombreux symptômes physiques, émotionnels et comportementaux associés au stress en entreprise. Bien entendu, ils peuvent varier d'une personne à l'autre :

- **Fatigue et problèmes de sommeil** : Vous ressentez une fatigue anormale et de l'épuisement, même après une bonne nuit de sommeil
- **Troubles digestifs** : Le stress agit sur l'estomac. Ainsi, vous pouvez avoir recours à des nausées, des vomissements, ou des douleurs abdominales
- **Problèmes de santé mentale** : Vous présentez une certaine anxiété, de la dépression, de l'irritabilité ou de la colère
- **Problèmes de santé physique** : Sur le long terme, vous êtes alertés par l'apparition de migraines, de douleurs musculaires ou de troubles respiratoires
- **Baisse de la productivité** : Vous avez des difficultés à vous concentrer, à prendre des décisions ou à terminer les tâches
- **Sentiment de découragement** : Vous remarquez une perte d'intérêt et de motivation vis-à-vis de votre travail

Enfin, il est important de souligner que le stress est normal et fait partie de la vie. Pour autant, il faut trouver un équilibre entre le stress positif et négatif pour éviter surmenage et effets négatifs.

Connaître les différentes phases du stress pour le maîtriser

Il est essentiel de savoir différencier les trois phases que notre corps traverse face à une situation stressante :

Lorsqu'on fait face à un problème nous entamons **la phase d'alarme**, qui correspond aux premiers symptômes que le corps ressent lorsqu'il est exposé à un stress. Cette réaction se manifeste par une accélération du rythme cardiaque, la libération du cortisol (une hormone du stress) ainsi qu'une poussée d'adrénaline, augmentant le niveau d'énergie. À titre d'exemple, en entreprise cela peut se produire lors d'une conversation avec un nouveau client ou lors d'une réunion avec votre supérieur. Après cette première réaction, l'organisme pénètre en **phase de résistance**. Le corps maintient des niveaux élevés d'hormones de stress pour continuer à faire face à la situation. Ainsi, il détient les dépenses énergétiques nécessaires. Si cette étape de résistance se poursuit pendant une trop longue période, cela peut conduire à la troisième phase. En effet, si la situation stressante se prolonge ou s'intensifie, l'organisme entre en **phase d'épuisement**. Les réserves d'énergie sont épuisées, le système immunitaire est affaibli. À ce stade, le corps n'a plus la force de continuer à se battre contre le stress.

Lutter contre le mauvais et apprendre à cultiver le bon

Du côté du salarié

Afin de mettre toutes les chances de votre côté, nous avons listé différentes conditions pour atteindre cet état de stress positif :

- **Relâcher et assouplir les muscles** : Pratiquer la respiration profonde et la méditation pour se calmer et se concentrer. Pour cela, inspirez profondément, retenez votre respiration un moment et expirez ensuite tout doucement. Ainsi, vous pouvez vous détendre en toute discrétion à votre poste de travail.
- **Être tranquille d'esprit** : Quand vous vous sentez débordé.e, posez-vous quelques questions simples qui vous aideront à reprendre pied.
- **Avoir un état d'esprit positif** : Apprenez à gérer les pensées négatives et à positiver afin de vous orienter vers l'action.
- **Trouver du sens à son travail** : Concentrez-vous sur les aspects de votre travail qui vous passionnent et trouvez une direction claire à vos missions.
- **Faire des pauses et avoir une alimentation saine** : Prenez du recul par rapport au travail en faisant une activité agréable ou en passant du temps à l'extérieur, et fournissez à votre corps les nutriments essentiels pour maintenir un bon état de santé physique et mental.

Du côté de l'entreprise

L'importance du bien-être pour l'entreprise

Améliorer les conditions de travail n'est aujourd'hui plus une option mais un fondamental. Les employeurs doivent s'assurer que leurs collaborateurs disposent des outils, des ressources et des installations adéquates pour réaliser leurs tâches et ils en tireront, à leur tour, de nombreux bénéfices :

- **Améliorer la productivité générale :** Une concentration optimale et une motivation accrue vous aideront à réaliser de meilleures performances
- **Créer une culture d'entreprise forte :** Une augmentation de l'engagement et de la satisfaction au travail vous permettra de créer des valeurs communes
- **Réduire l'absentéisme et les accidents de travail :** Une baisse des arrêts-maladies liés à la santé vous permettra de réduire certaines dépenses et d'assurer une réussite professionnelle à vos employés
- **Baisser le turnover de l'entreprise :** Des employés valorisés et appréciés donneront le meilleur d'eux-mêmes, et seront plus enclins à rester au sein de l'entreprise
- **Attirer et recruter des talents :** Une marque employeur forte sera directement perçue par les candidats et ils seront motivés à vous rejoindre

💡 Découvrez notre article sur le sujet : [Quand bien-être et performance ne font qu'un.](#)

Les mesures prises par les entreprises (au-delà d'installer une table de ping-pong...)

Il est important pour les employeurs de créer un environnement de travail dynamique et attrayant, où les employés se sentent valorisés :

À noter que 87 % des actifs interrogés estiment que la propreté et l'hygiène sont des critères déterminants pour assurer santé et sécurité sur leur lieu de travail (source : [décision-achats](#)).

- **Digitalisez vos prestations de propreté** afin de gagner du temps de gestion et augmenter la satisfaction de vos collaborateurs
- **Sécurisez votre bâtiment** et protégez vos employés avec **des capteurs de fuite, de consommation énergétique** ou encore de **température et humidité**

Enfin, 70% des interrogés sur l'étude Gallup révèlent que les managers jouent un rôle dans l'évolution de l'engagement de leurs équipes :

- **Instaurez une relation de confiance** et misez sur la collaboration, en particulier avec la mise en place des modes de travail hybrides et du télétravail,
- **Proposer des formations** à vos collaborateurs afin qu'ils développent de nouvelles compétences et qu'ils se préparent aux opportunités de croissance,
- **Facilitez la communication** avec vos collaborateurs en installant des **QR codes**, **boutons connectés**, ou une **plateforme de ticketing** afin de **collecter leurs demandes** rapidement et efficacement. Ils se sentiront intégrés et acteurs de leur vie en entreprise,
- **Organisez des activités** de groupe/team building pour renforcer les liens entre les employés (sorties en équipe, défis physiques, ateliers de développement de compétences etc.).

💡 Découvrez notre article sur le sujet : **Bien-être au travail : créer un environnement sain.**

Le stress au travail peut avoir des conséquences négatives sur la santé des employés, ainsi que sur la performance et la productivité de l'entreprise. Pour y faire face, les employeurs peuvent mettre en place des stratégies de bien-être qui visent à réduire l'absentéisme, contribuer à leur bonheur et améliorer leur qualité de vie. Quant aux employés, ils ont également un rôle important à jouer dans la gestion de leur propre stress au travail. Ils peuvent utiliser des méthodes afin de mieux le gérer voire même de le transformer en force motrice.

Vous voulez améliorer la qualité de vie et le bien-être au travail de vos collaborateurs ?

MerciYanis propose un panel de solutions pensé pour répondre aux enjeux de l'environnement de travail de demain. **Services aux collaborateurs**, **propreté** et **maintenance** : **demandez votre démo** pour discuter de vos besoins avec notre équipe et découvrir nos solutions ! 😊

Ce qu'il retenir :

- ✓ Il faut différencier le bon stress et le mauvais stress car sur une période courte il peut être un accélérateur de performance
- ✓ Il est conseillé de mettre en place des rituels afin de se détendre et se ressourcer pour maintenir un bon équilibre de vie
- ✓ Le bien-être devient un essentiel en entreprise

Les clés du bien-être au travail : 5 tips à mettre en place

2 millions de personnes sont touchées par le burn-out en France chaque année. Ce chiffre est loin d'être anodin et les entreprises l'ont bien compris. En réponse à cela, le bien-être au travail a pris une part plus importante dans les préoccupations du moment. Voici **5 tips pour améliorer le bien-être au travail de vos salariés.**

Le bien-être au travail est une des préoccupations indispensables des responsables d'entreprises. Le monde du travail évolue constamment, les actions assurant le bien-être doivent donc être perpétuellement améliorées pour **protéger les salariés**. Si vous êtes à la recherche de mesures simples et efficaces à mettre en place pour **une super QVT**, vous êtes au bon endroit : inutile de vous disperser et d'investir dans plusieurs projets à la fois, 5 tips suffiront !

Pourquoi améliorer le bien-être au travail ?

"Il en faut peu pour être heureux, vraiment très peu pour être heureux..."

Et oui, c'est vrai, mais ce n'est pas toujours si évident. Il est connu qu'**un salarié heureux est un salarié plus productif, plus efficace, et plus épanoui**. Pour autant, toutes les entreprises doivent-elles faire du bien-être au travail leur priorité ? La réponse est oui, que ce soit sur des motifs légaux ou pour leurs propres intérêts.

Des gains de productivité :

Un salarié qui se sent bien au travail est **un salarié plus performant, plus productif et plus investi**. Projetez-vous un instant dans la peau de ce dit-salarié : un environnement de travail où vous êtes épanoui ne vous donne-t-il pas envie de vous investir davantage et de donner le meilleur de vous-même ?

Un meilleur climat social :

Un lieu où il fait bon travailler devrait être l'objectif de chaque entreprise. Lorsqu'il règne une meilleure ambiance entre collègues et avec les responsables, un salarié aime venir au travail. Il n'a pas peur d'afficher sa véritable personnalité, il est plus épanoui et dans la foulée **plus fidèle** envers l'organisme.

Sachez qu'en France, on estime à **25% les salariés** qui ont peur d'être eux-mêmes en entreprise. C'est un employé sur 4 qui se rend chaque jour sur son lieu de travail en cachant ses émotions.

Le bien-être au travail, une obligation légale :

Et si vous ne vous sentez toujours pas concerné.es par le sujet malgré tous ces éléments, sachez que **l'article L4121-1 du code du travail** stipule :

" L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent : 1° Des actions de prévention des risques professionnels ; 2° Des actions d'information et de formation ; 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes."

Vous n'y couperez pas ! Nous sommes tous concernés. Mais ne vous inquiétez pas, c'est votre jour de chance : on a tout prévu !

5 tips pour améliorer le bien-être au travail

Inutile de dépenser des mille et des cents dans vos infrastructures et en animations pour **améliorer le bien-être de vos salariés**. Des **actions simples, efficaces et peu coûteuses** peuvent donner l'impression à vos salariés que vous prenez soin d'eux, que vous êtes reconnaissants de leur implication et que vous êtes fiers de leur engagement au travail.

1- Créez un espace de détente

Créer un espace de détente dans votre environnement de travail est le b.a.-ba du bien-être au travail. Vos salariés ont besoin d'un espace où ils peuvent se détendre, un espace où **parler du travail est interdit**. Leur permettre d'avoir ces petites pauses entre de longues heures de travail les aident à être plus concentrés dans leurs tâches quotidiennes.

Votre espace de détente se doit d'être aménagé avec **des meubles confortables, une décoration relaxante et d'être bien éclairée** (si possible par une lumière naturelle) **et aérée**. N'hésitez pas à mettre à disposition de vos salariés **une machine à café avec du café de qualité** et pourquoi pas quelques collations. Ce sont ces petits détails qui permettent aux employés de se sentir considérés et bien traités.

2- Ajoutez de la verdure dans vos espaces de travail

Favorisez au maximum l'ajout de **plantes vertes** dans vos locaux. Non seulement elles rendent l'espace **plus esthétique et accueillant** mais elles ont aussi des vertus indéniables. La présence de plantes **réduit le stress des collaborateurs, améliore leur moral, diminue la fatigue, et favorise un bon climat social**. C'est un moyen économique et rapide de contribuer au bien-être au travail.

3- Instaurez un climat social propice à la bonne entente

Les relations entre un salarié et ses collègues / responsables sont un point majeur du bien-être au travail. Imaginez-vous rendre au travail alors que vous savez que votre équipe vous insupporte, cela devient vite un supplice...

Favorisez l'installation de règles au sein de votre équipe pour régir les relations entre salariés. Préconisez la bonne entente, la séparation de la vie professionnelle / personnelle, soyez vigilants aux plaisanteries faites sur le dos de certains salariés (surtout si ce sont souvent les mêmes personnes)...

La relation entre un responsable et son salarié doit laisser place à **de l'autonomie et de la confiance**. Montrez-lui que vous n'avez pas peur de lui déléguer du travail et soyez reconnaissants lors de la restitution des tâches. De la même manière que vous lui montrerez les erreurs faites, sachez mettre en valeur un travail bien fait en le félicitant. **Restez à leur écoute**, qu'ils sachent que votre porte est ouverte si quelque chose ne leur convient plus dans leur quotidien en entreprise. Et si besoin est, mettez à leur disposition des possibilités de formation, car nous ne cessons jamais de grandir professionnellement.

4- Proposez une alimentation saine

"Un esprit sain dans un corps sain", "You are what you eat"... Ce n'est pas la première fois que vous les entendez, on vous les a répétés plusieurs fois au cours de la dernière décennie. Pour avoir des salariés qui se sentent bien dans leur peau, proposez-leur une alternative saine au menu. Chaud ou froid, les salariés seront heureux de pouvoir se ressourcer avec **des petits plats riches en vitamines, minéraux et fibres**. Et si ce n'est pas le cas, libres à eux de s'approvisionner ailleurs !

"Toutes les entreprises ne possèdent pas de cantine", me direz-vous ? Il existe des alternatives telles que des prestataires installant dans vos locaux des réfrigérateurs, proposant des plats sains payants. Par exemple, notre fournisseur toulousain est **Ealsy** !

5- Organisez des Team Buildings

Les Team Buildings sont des événements professionnels organisés par les entreprises pour leurs salariés, de fréquence annuelle ou semestrielle. C'est un moment convivial où les collègues apprennent à se connaître, découvrent de nouveaux aspects de leur personnalité et nouent des liens entre eux. Le but ultime de cet événement est d'avoir **une équipe plus soudée, qui crée des synergies et travaille mieux**.

En fonction de la taille de l'entreprise, le Team Building peut prendre différentes formes. Une partie de bowling, une soirée barbecue, une journée d'olympiades, ... sont des formats compatibles avec les grandes entreprises qui ont souvent une masse salariale importante. Les PME peuvent se permettre des formats plus intimes, tels qu'un séjour à la mer, ou encore une journée Karting suivie d'un repas... Peu importe le format choisi, ces événements permettent aux salariés de se découvrir, de se sentir entourés, de tisser des liens voire des amitiés dans leur environnement. Quoi de mieux que de venir travailler entouré de ses amis ?

▶ Le bien-être au travail impacte grandement les performances de l'entreprise. L'instauration au quotidien de ces quelques mesures vous garantira le bien-être et l'épanouissement de vos salariés. Cependant, n'oubliez pas que l'environnement de travail évolue, ces mesures seront donc à analyser et à ajuster avec le temps ! 😊

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Le bien-être au travail est une obligation légale mais aussi un gain de productivité pour l'entreprise.
- ✓ Améliorer votre QVT passe par des actions simples, efficaces et peu coûteuses.
- ✓ Les mesures mises en place pour protéger les salariés et assurer son bien-être doivent être perpétuellement ajustées.

Comment prévenir les risques psychosociaux au travail ?

Absentéisme, turnover, mauvaise ambiance de travail, ... Le **coût économique et social des RPS** au travail s'estime à près de **3 milliards d'euros par an** en France. Il est du devoir de chaque responsable de prévenir les risques psychosociaux au sein de son équipe. Accentué par le télétravail, le risque psychosocial en entreprise est de plus en plus d'actualité. Pourtant quelques actions simples à mettre en place peuvent vous aider à favoriser le bien-être de vos salariés.

Les risques psychosociaux au travail, kesako ?

On entend souvent parler des "risques psychosociaux" ou "RPS", mais que cachent-ils réellement ? Un risque psychosocial est une souffrance liée à la **santé mentale et / ou physique d'un collaborateur**. Ils sont engendrés par l'organisation interne, par les conditions d'emploi ou de travail et par les relations au sein de l'équipe.

Les risques psychosociaux au travail représentent un véritable enjeu pour les entreprises car elles favorisent l'apparition de stress, de fatigue, d'absentéisme... Ajoutez à cela des comportements agressifs, violents, une pression du résultat, ou encore une nécessité de camoufler sa personnalité et l'on fait face à des **démissions ou pire, des burn-out**. Le bien-être du salarié et sa productivité sont alors remis en question.

Un exemple en quelques chiffres ?

👉 **25%** des actifs français déclarent cacher leur personnalité en entreprise.

👉 **40%** d'entre eux ressentent constamment le besoin de se dépêcher...

Ces chiffres sont loin d'être anodins, mais faut-il encore savoir les reconnaître pour les prévenir.

Comment diagnostiquer les risques psychosociaux au travail ?

Provenant de sources diverses, les RPS peuvent prendre différentes formes. Il s'agit alors de savoir les identifier. La solution la plus fiable pour ne pas passer à côté du moindre risque psychosocial est de classer les indicateurs à prendre en compte.

Des indicateurs au niveau de **l'entreprise** vous permettront de détecter facilement un RPS, tels que :

- **L'aménagement des horaires de travail :** Un de vos employés s'absente-t-il couramment ? Ses horaires sont-ils fixes ?
- **Les mouvements du personnel :** Quel est le taux de turnover / de postes non-pourvus / de travailleurs temporaires ?
- **L'activité de l'entreprise :** Vos employés font-ils plus d'erreurs ? Y-a-t-il davantage de défauts de production que d'habitude ?
- **Les relations sociales :** Quel climat social règne entre les salariés ? Quels moyens et actions sont mis en place par le CHSCT ?
- **La formation et la rémunération :** Y-a-t-il une pression du résultat ? Combien de salariés ont leur salaire qui dépend du résultat ?
- **L'organisation du travail :** Le travail est-il fluide ? Les employés font-ils de nombreuses pauses ?

De même, **le côté humain** pourra vous mettre la puce à l'oreille, en attirant votre attention sur **la santé et la sécurité** de ces derniers.

- Les accidents du travail sont-ils fréquents ? Sont-ils graves ? Quelle en est la cause ?
- Vos employés souffrent-ils de maladies professionnelles (troubles musculo-squelettiques déclarés ou reconnus...) ?
- Avez-vous observé des situations graves telles que des tentatives de suicides, harcèlements moraux ou sexuels reconnus, violences physiques ?
- Certaines situations se sont-elles dégradées (plaintes pour harcèlement, violences verbales) ?
- Un de vos salariés souffre-t-il de stress chronique ? Prend-il des substances psychoactives ? Souffre-t-il d'hypertension, de dépression, d'anxiété...?
- Si vous disposez d'une infirmerie ou d'un service de santé au travail, quel est le taux d'activité / de visite ?

Malheureusement, si vous avez un doute sur la santé mentale ou physique d'un de vos collaborateurs et que vous vous posez une de ces questions, c'est qu'il est déjà trop tard : votre équipe souffre probablement d'un ou plusieurs RPS.

Comment prévenir son équipe des risques psychosociaux au travail ?

"Mieux vaut prévenir que guérir", cette expression ne prend pas une ride ! Un risque psychosocial représente une **perte de temps, d'argent et d'efficacité** pour une entreprise, mais il est surtout simple à éviter, grâce à une démarche collective d'organisation du travail. Cette démarche s'articule en 5 étapes :

Préparer la démarche collective de prévention

Cette première étape est une phase primordiale et indispensable au bon déroulement du processus. Il s'agit ici d'**organiser une concertation** entre les différents partenaires sociaux (direction, représentants du personnel et syndicaux) de l'entreprise ainsi que d'autres acteurs pouvant être concernés (l'encadrement, le service de santé au travail, de prévention, d'organisation de la production...) afin de **définir le périmètre du sujet dans l'entreprise, les indicateurs pertinents, les outils et les méthodes** à mettre en place.

Diagnostiquer les facteurs de risques psychosociaux au travail

Pour diagnostiquer un RPS, il faut savoir le classer. Organisation interne, relations sociales ou conditions de travail / d'embauche, chacune de ces catégories doit être détaillée en émettant des **hypothèses de risques psychosociaux**. Une fois les grandes sous-catégories énumérées, il est intéressant de rester à l'écoute des salariés eux-mêmes, qui seront plus à même de soulever les RPS auxquels ils peuvent faire face, les points forts et points faibles de leur quotidien et les leviers d'aide sur lesquels jouer.

Déterminer un plan d'action

A partir des risques psychosociaux cités, il s'agit par la suite d'établir diverses actions qui permettront de réduire leur apparition. Ces actions doivent être détaillées mettant en lumière leur périmètre, leur caractère prioritaire ainsi que les moyens nécessaires à leur mise en place. Le plan d'action est à intégrer au document unique de l'entreprise.

Mettre en oeuvre le plan d'action

Les actions déterminées sont à mettre en place et doivent être **analysées et pilotées**.

Réévaluer les facteurs de risques psychosociaux et les ajuster

L'évolution des actions est à analyser sur le temps. L'instauration de points réguliers ou trimestriels est conseillée pour obtenir un regard précis sur le bon déroulement du processus et s'assurer de la santé et de la sécurité des employés. Chacune des actions est à surveiller et donne naissance à des **pistes d'optimisation et d'amélioration**, qui seront à développer.

En pratique, ces actions peuvent prendre la forme de moyens mis en place pour rendre l'organisation du travail stimulant, ou encore la volonté de définir précisément les rôles et les responsabilités de chacun.

L'entièreté du processus est à considérer comme un **cycle sans fin, dynamique et évolutif**. L'environnement dans lequel nous travaillons ne cesse d'évoluer, par conséquent la démarche de prévention de risques psychosociaux au travail doit elle aussi suivre cette tendance.

Les risques psychosociaux au travail sont un point majeur et essentiel à traiter en entreprise. La prévention de ces derniers est nécessaire, sans oublier que les maîtres mots restent "sens du travail", "travail d'équipe", "confiance", et "valorisation".

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Les risques psychosociaux représentent un coût social et économique très important pour les entreprises.
- ✓ Ce sont des souffrances liées à la santé mentale et / ou physique d'un collaborateur, qui sont engendrées par l'organisation interne, par les conditions d'emploi ou de travail, et par les relations au sein de l'équipe.
- ✓ Pour les prévenir, une démarche collective en 5 étapes est nécessaire, articulée autour du sens du travail, de la valorisation et de la confiance.

Quand environnement sain rime avec santé des occupants !

Comment réagir après l'annonce d'un possible déconfinement progressif ?

Comme l'a si bien dit Charles Gerba, microbiologiste à l'Université d'Arizona : "les salles de pause, les open-space sont de parfaits endroits pour échanger des ragots mais aussi des germes"... En adoptant des mesures d'hygiène, sociale et technique, les responsables de l'environnement de travail peuvent agir pour éviter une nouvelle propagation du virus une fois le déconfinement autorisé.

Un environnement sain pour un monde sain ?

La pandémie du coronavirus SARS-CoV-2 (aussi appelé maladie Covid-19), nous amène à faire un lien logique entre notre environnement et notre santé. Dans une telle situation, nous avons tous notre rôle à jouer, et encore plus lorsque l'on abordera la phase de déconfinement progressif.

Pour rappel, l'employeur est le garant de la santé et de la sécurité de ses salariés au travail : il doit donc prendre des mesures de prévention et s'assurer qu'elles soient bien tenues.

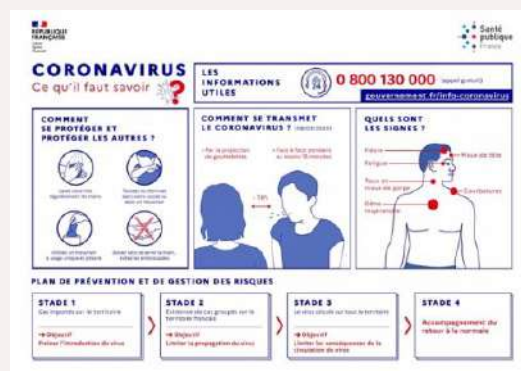
Conserver de bonnes conditions de travail tout en préservant la santé des collaborateurs, c'est possible. Une chose est sûre, rien ne sera plus comme avant. C'est justement l'occasion d'aborder une nouvelle façon d'agir pour apprendre à travailler dans un environnement sécurisant. Aujourd'hui, on va parler distanciation sociale, désinfection, confinement des postes de travail et surtout outils pour y parvenir !

>> Comment se propage le COVID-19 ? Ce que l'on sait à ce jour : (selon le [site du gouvernement](#))

Trois grandes possibilités s'offrent à ce généreux virus contagieux :

- Par un **contact étroit** les uns avec les autres (moins de 1 mètre).
- Par les **voies respiratoires** avec les gouttelettes créées par les sécrétions projetées invisibles lors d'une discussion, d'éternuements ou de la toux.
- Par le **toucher**, en contact direct avec une surface ou un objet.

- En tout cas, symptômes ou pas, nous pouvons avoir développé la maladie et être contagieux. Au final, on se rend vite compte que la gestion des locaux est un point crucial afin de parvenir à endiguer cette pandémie.



Source : <https://www.gouvernement.fr/information-coronavirus-covid-19>

>> Le rôle des responsables de l'environnement de travail ?

Les services généraux, sont en première ligne dans les entreprises afin de gérer la crise au mieux : suspension du travail, télétravail, gestion des demandes à distance... ils suivent les consignes données par les autorités et accompagnent chaque jour les collaborateurs dans cette période exceptionnelle de crise sanitaire.

Et ce n'est pas prêt de se terminer : la période de déconfinement approche, et ils doivent s'y préparer. Avec agilité et réactivité, ils devront bientôt jongler entre protection, confort et productivité des occupants sans oublier la gestion quotidienne des locaux.

Les moyens pour y parvenir ?

>> Rassurer les salariés :

Dans ce climat anxiogène et incertain pour les semaines et les mois à venir, les collaborateurs pourront ressentir des craintes quant à leur sécurité. Cette sensation est tout à fait légitime. Le rôle des services généraux sera alors de trouver tous les moyens pouvant leur permettre d'être rassuré sur leur lieu de travail, afin de continuer leurs missions sans stress et en toute sécurité.

>> Répondre aux besoins d'hygiène renforcés :

#1 - La mise à disposition permanente de fournitures :

En se fiant aux conseils donnés par le [gouvernement](https://www.gouvernement.fr), le nettoyage sera le mot d'ordre à suivre afin de limiter les risques de propagation du virus. Pour cela, les responsables de l'environnement de travail devront s'assurer qu'ils aient une quantité suffisante pour chacune des fournitures de nettoyage à mettre à disposition des occupants des locaux :

- Du savon et des essuies main afin que les collaborateurs puissent se laver correctement les mains, pendant 20 secondes toutes les deux heures.
- Des solutions hydroalcooliques à divers endroits des locaux : à l'entrée, dans les lieux de restauration, dans les bureaux...
- Des mouchoirs jetables et surtout des lingettes désinfectantes afin que les collaborateurs puissent d'eux-mêmes nettoyer régulièrement leur poste de travail, et tout ce qu'ils utilisent.

#2 - Les protocoles de nettoyage qui s'alourdissent :

Au-delà des fournitures, il est essentiel que les agents d'entretien s'assurent de :

- Vider très régulièrement les poubelles, lorsqu'elles sont pleines.
- Nettoyer et désinfecter les surfaces fréquemment touchées par les collaborateurs toutes les 2 heures.

Au final, ce sont de nombreuses nouvelles tâches qui sont à gérer, et dans un court laps de temps.

Une solution ?

Chez **MerciYanis**, on peut vous aider à **optimiser vos tournées** de remplissage des fournitures mises à disposition des collaborateurs, ou vous aider à organiser vos actions nécessaires. Grâce à des plaques de boutons connectés (aux couleurs de votre charte graphique), vos collaborateurs pourront vous notifier, en un geste, l'action à mettre en place : remplacer le gel hydroalcoolique, remettre des lingettes désinfectantes,... ils pourront même vous notifier si la poubelle est pleine :

Dans un tel contexte, nous pouvons vous suggérer deux conseils :

- Vous pouvez inciter vos collaborateurs à utiliser les chatbots Slack et/ou **Teams** afin qu'ils puissent faire leur demande, directement à partir de leur poste de travail.
- Et de laisser à proximité des boutons, des lingettes désinfectantes afin de les nettoyer à chaque utilisation.

>> Les petits plus qui feront la différence :

#1 - Rester attentif et communiquer :

Que ce soit maintenant ou lors de la reprise progressive du 11 mai, il est important de rester constamment à l'écoute des autorités afin de se tenir informé des consignes, et mettre en place un plan d'action en adéquation.

Même si nous sommes tous informés, il est important d'inciter aux bonnes actions et aux bons gestes à l'intérieur des locaux, avec l'aide d'**affiches ou de panneaux d'informations**. Cela peut être pour les consignes de lavage des mains, les symptômes du Covid-19 et les premiers réflexes à avoir, le comportement à tenir...

#2 - La distance, la distance, la distance :

Bien sûr la distanciation sociale est une consigne entendue par tous. Mais au-delà de ça, dans le milieu professionnel, d'autres actions peuvent être implémenter, comme :

- Mettre de la distance entre chaque poste de travail.
- Mettre en place des barrières de protection : en plexiglass ou en polycarbonate par exemple - d'ailleurs la startup Louis propose des "**remparts anti-projection qui s'adaptent à chaque bureau**" Made In France !
- Éviter les situations de coactivité : les réunions non indispensables doivent être annulées ou remplacées par une solution digitale, et le travail à plusieurs doit aussi être adapté.

>> Au final, de nombreuses solutions s'offrent aux responsables de l'environnement de travail afin d'aborder cette nouvelle étape sereinement, avec tous les outils en main. En attendant, l'équipe MerciYanis vous apporte du soutien !

Si vous souhaitez aller plus loin dans la protection de vos locaux et la surveillance de vos installations, vous pouvez lire notre dernier article : "**Comment les objets connectés protègent les locaux en votre absence ?**"

Ce qu'il faut retenir :

1. L'employeur est le garant de la sécurité et de la santé de ses salariés au travail
2. Les responsables de l'environnement de travail jongle entre protection, confort et productivité des occupants sans oublier la gestion quotidienne des locaux
3. Les protocoles d'hygiène doivent se durcir et la mise à disposition de fournitures en permanence est un réel besoin
4. Il faut rester attentif, communiquer, et organiser son mode de travail en équipe

Les nouvelles tendances des espaces de travail

La crise sanitaire a entraîné avec elle des **mutations du monde du travail**. Grâce aux confinements, tout ce qui paraissait impossible, impensable, inconcevable a dû être mis en place. La simple idée de travailler depuis chez soi semblait folle, et pourtant toutes les entreprises ont su s'adapter. Une à une les barrières sont tombées, offrant **un champ de possibilités infinies au monde de demain**. Découvrez **les dernières tendances des espaces de travail**.

Le retour sur site a été une réelle préoccupation pour les entreprises. Comment donner envie aux salariés de revenir au travail ? Nombreuses ont été celles à miser sur le bien-être et une redéfinition de l'espace de travail. Télétravail, flex office, home office, smart office... De nouveaux concepts ont émergé, s'axant toujours autour d'un espace de travail confortable et favorable aux échanges.

Le "home office" : créer un espace de travail chez soi

Ce concept est clairement né des différents confinements de la crise sanitaire. Auparavant, **près de la moitié des télétravailleurs en France n'avaient jamais travaillé à la maison**. D'abord perturbant, ce concept a exigé de la patience et de la flexibilité de la part des entreprises et des salariés, mais a très vite conquis son public.

👉 **78 % des employés ont indiqué une préférence pour le travail à domicile**. Le home office s'impose alors dans nos vies professionnelles et nécessite d'être encadré.

Travailler depuis chez soi ? Pourquoi pas, mais pas dans n'importe quelles conditions. Il est primordial de créer un espace de travail propice à la concentration et à la productivité du salarié.

👉 **Un employeur est chargé d'assurer la sécurité et le confort de ses salariés**. Cette obligation s'applique aussi bien en **présentiel qu'en distanciel**. Ainsi, l'entreprise doit veiller à ce que chaque collaborateur ait à sa disposition chez lui un espace de travail sain et suffisamment équipé. Trois points majeurs sont alors essentiels : **l'équipement informatique, le mobilier et l'environnement sonore**.

- Difficile de télétravail sans ordinateur... L'entreprise doit s'assurer que tout télétravailleur ait à sa disposition **le matériel nécessaire** à la bonne exécution de son travail. Dans la même optique, aucun traitement de faveur ne doit avoir lieu entre employés.
- Dans un second temps, il faut s'attarder sur le choix des **meubles**. Les meubles doivent être confortables et permettre une bonne posture du collaborateur. Imaginez-vous passer toute une journée de travail sur un tabouret, c'est une invitation au mal de dos ! Chaque employé doit se constituer un espace de travail agréable où il se sent à l'aise. Chaises et bureaux sont à choisir avec précaution.

- Enfin viennent l'acoustique et **l'environnement ambiant**. Si vous avez expérimenté les open spaces, vous savez déjà combien un environnement bruyant peut être contre-productif. Créer son espace de travail chez soi, à l'abri des nuisances sonores, et à l'abri de la vie familiale permettra une concentration optimale.

Le flex office, une redéfinition de l'espace de travail

Le flex office est un concept avantageux pour de nombreuses entreprises car elle permet de **réduire les coûts et la surface des locaux**. Avec l'essor du télétravail, un roulement des salariés s'effectue en permanence. Le fait que tous les salariés ne viennent pas tous les jours a réduit le nombre de présences quotidiennes et donc le nombre de bureaux nécessaires par la même occasion. C'est là que prend place le flex office.

Le flex office préconise **la non-attribution d'un bureau à un salarié**. Le temps où l'on disposait d'un bureau à soi est révolu, où l'on y plaçait une photo de sa famille et où l'on entassait ses post it sur le mur. Le flex office propose un monde où chaque matin, chaque salarié s'installe là où il trouve une place vacante et commence à y travailler. Ce système favorise les échanges entre salariés et met fin à l'hermétisation entre services. Un commercial peut parfaitement travailler à côté d'un RH et d'un marketeur, et en plus, cela permet de faire des économies !

Mais alors qu'advient-il des salles de réunion ? Elles restent et naissent également sous différentes formes. En plus des salles classiques, le flex office a vu naître des petites bulles insonorisées au milieu des espaces de travail, permettant aux collaborateurs de s'entretenir au téléphone ou avec leur équipe.

"Smart office" : dites bonjour aux environnements de travail connectés

Parler du monde du travail en 2021 sans aborder le digital serait impossible. Zoom, Google Meet, Google Drive, Trello, Notion, et bien d'autres font partie de notre quotidien. L'espace de travail doit donc **être équipé** de façon à permettre leur bonne utilisation.

Le b.a-ba d'un espace de travail connecté est bien évidemment sa **connexion internet**. Il est primordial de mettre à disposition des employés un réseau internet à haut débit, qui leur permet de travailler en ligne mais également de communiquer via des visioconférences ou autres.

La mise à disposition **d'écrans connectés** est préconisée car ils permettent l'affichage et le partage d'informations pratiques, et donc de travailler plus efficacement.

La digitalisation des locaux à l'aide **d'objets connectés** est également mise sous le feu des projecteurs. Détecter un incident, remonter une anomalie ou encore améliorer la Qualité de Vie au Travail (QVT), les objets connectés offrent un large champ d'actions pour piloter intelligemment les espaces de travail en temps réel.

Les espaces de travail qui favorisent le bien-être physique et psychologique

Le bien-être au travail, au cœur des préoccupations managériales, a influencé les espaces de travail. Leur organisation s'articule autour de cette notion et définit alors les éléments et les structures à déployer. Les aspects pris en compte sont larges : pureté de l'air, repas équilibrés, sport au travail, salle de détente, mobilier confortable... Ces espaces de travail basés sur le **bien-être physique et psychologique** ont dans leur viseur trois objectifs :

- **Le bureau, un lieu de productivité**

L'utilité première du bureau reste d'être un espace de travail. L'espace de travail rassemble alors tout le mobilier et tous les équipements nécessaires au bon déroulement des tâches à effectuer. De même, les salles de réunion et autres pièces insonorisées y jouent un rôle capital.

- **Faire du bureau un lieu d'échange**

Venir au bureau ne doit pas être dans l'unique but de travailler. Le salarié doit aimer venir au bureau pour retrouver ses collègues et échanger avec autrui. Il doit y vivre une expérience collaborateur et se sentir entouré. Privilégier un lieu d'échange est un moyen de lutter contre l'isolement social et de créer un sentiment d'appartenance à un groupe. L'isolement est d'ailleurs l'un des problèmes majeurs rencontrés pendant le confinement et qui a été source de nombreux burn out.

- **Se sentir comme à la maison**

Cet objectif représente l'atout numéro un du retour sur site. Pour convaincre les employés de revenir, il s'agit de recréer le confort et les avantages que les salariés pouvaient trouver chez eux. Espace de détente, salle de repos, cuisines équipées, décoration relaxante, confort, ... L'employé doit **se sentir aussi bien au bureau qu'à la maison**.

Des espaces de travail adaptés au contexte sanitaire

Cela fait maintenant près d'un an et demi que le Covid-19 s'est invité dans nos vies. Nous avons appris à vivre avec et connaissons les mesures sanitaires à mettre en oeuvre pour lutter contre le virus. Les espaces de travail doivent prendre en compte ces mesures dans leur ergonomie. Vitres en Plexiglas séparant les collaborateurs, des tables de 6 personnes espacées en îlot, l'essor du sans-contact (distribution de gels, utilisation d'équipements, ...) : l'environnement doit être pensé et dessiné de façon à **faciliter le quotidien des utilisateurs**.

Ces nouvelles tendances de l'espace de travail ne cesseront d'évoluer avec le contexte sanitaire et la transition numérique des entreprises. Cependant, ces 5 axes permettent de définir les grandes lignes des tendances de demain, centrées avant tout sur l'humain.

Ce qu'il faut retenir :

- ☑ Avec la crise sanitaire, les barrières sont tombées, offrant un champ de possibilités infinies au monde de demain.
- ☑ Les modes de travail ont évolué, donnant naissance au home office, télétravail, flex office ou encore smart office
- ☑. Ces espaces de travail privilégient au maximum le bien-être physique et psychologique des employés.

RSE

La QVT n'a plus aucun secret pour vous... ou presque

RSE : comment les entreprises responsables évoluent-elles ?

Bâtiments tertiaires : conseils pour l'efficacité énergétique

Comment sensibiliser ses collaborateurs à la consommation d'énergie

Gérer la température au bureau

Gérer la chaleur au travail

Qualité de l'air et nouvelles technologies :

Comment protéger efficacement les collaborateurs des contaminations ?



RSE : comment les entreprises responsables évoluent-elles ?

La part des émissions mondiales de CO2 liées à l'énergie provenant des bâtiments est estimée à 39%, ce qui en fait un domaine crucial pour les entreprises souhaitant agir en faveur de l'environnement tout en optimisant leurs opérations. Elles peuvent donc faire une réelle différence en adoptant des pratiques durables dans la gestion de leurs bâtiments en réduisant l'efficacité énergétique de leurs installations, par exemple. Ces efforts permettent non seulement de réduire l'empreinte carbone de l'entreprise, mais également de réaliser des économies financières significatives à long terme.

Définition et concept clé

L'importance croissante de la RSE dans les entreprises

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est devenue un enjeu majeur pour les entreprises. Elles cherchent à s'engager davantage en faveur d'une gestion responsable de leur impact social, environnemental et économique.

💡 Selon une étude menée par *Glassdoor* en 2020, 76% des employés se renseignent sur les politiques environnementales de leur employeur avant d'accepter un poste, et 64% des employés estiment que leur entreprise devrait en faire plus pour lutter contre le changement climatique. Il est donc crucial pour les entreprises de comprendre comment expliquer la RSE et comment répondre aux attentes croissantes des parties prenantes.

Ce que dit la loi en matière de RSE

Ces dernières années, en France, la réglementation s'est renforcée :

- **La loi PACTE** de 2019 a introduit de nouvelles obligations pour les entreprises dans le cadre de la RSE. Les sociétés qui comptent plus de 500 salariés doivent déposer un *rapport RSE annuel* depuis 2020, détaillant leur politique environnementale, sociale et de gouvernance ainsi que les actions mises en place pour la mettre en œuvre. Les entreprises de plus de 1 000 salariés doivent également publier un *plan de vigilance* visant à prévenir les risques sociaux et environnementaux liés à leurs activités.

- **La loi ELAN** de 2018 a quant à elle introduit les décrets, qui imposent aux entreprises de plus de 1 000 m² de surface de réduire leur consommation énergétique de 40% d'ici 2030.

De plus, plusieurs **labels** ont été créés pour encourager les entreprises à s'engager dans une démarche de RSE (on en parle dans un prochain article si ce sujet vous intéresse). **Le label HQE** - Haute Qualité Environnementale - concerne notamment les bâtiments tertiaires et permet d'attester d'une qualité environnementale globale du bâtiment.

💡 MerciYanis vous donne les armes pour permettre l'obtention de certifications, et notamment du label HQE ! Parmi nos clients, **Manutan** a une certification HQE au niveau du bâtiment et **Diot-Siaci** au niveau de l'exploitation.

Et parce que charité bien ordonnée commence par soi-même, **MerciYanis** a également choisi la certification HQE pour déterminer son cadre d'actions RSE ➡ Découvrez **notre politique** et **notre livret RSE** (celui-ci met en avant la participation de toute notre équipe dans cette démarche et nous savons à quel point c'est essentiel pour garantir sa réussite !).

RSE et durabilité : les avantages pour votre entreprise

On l'a dit, la prise de conscience des enjeux environnementaux est de plus en plus présente dans les entreprises, que ce soit par l'obligation de se conformer aux nouvelles réglementations ou par la volonté de répondre aux attentes des parties prenantes.

Au-delà de l'aspect environnemental, la mise en place de pratiques plus responsables peut également avoir des impacts positifs sur l'entreprise. Alors la prise de décisions est bénéfique à la fois pour la planète et pour les affaires 😊

Amélioration de l'image de marque

Améliorer sa réputation est l'un des avantages les plus importants pour les entreprises qui adoptent des pratiques responsables. En effet, les clients et les collaborateurs sont de plus en plus conscients de l'impact de leur consommation sur l'environnement et la société.

💡 Par exemple, selon une enquête menée par *Nielsen*, 66% des consommateurs déclarent que la durabilité joue un rôle dans leur décision d'achat.

En investissant dans des pratiques vertes et en communiquant sur ces actions, les entreprises peuvent non seulement satisfaire les attentes de leurs clients, mais également renforcer leur image de marque et leur réputation. Cela peut se traduire par une augmentation de la fidélité des clients, une attractivité accrue pour de nouveaux clients et une amélioration de la perception globale de l'entreprise.

Augmentation de l'efficacité opérationnelle

La mise en place de pratiques durables et l'investissement dans l'IoT est la combinaison parfaite pour aider les entreprises à réduire les coûts d'exploitation et à augmenter leur rentabilité.

En effet, l'utilisation des technologies intelligentes (**capteurs ou objets connectés**) peuvent vous aider à réduire la consommation d'énergie.

💡 D'après l'*Agence Internationale de l'Energie (AIE)*, les bâtiments représentent 39% des émissions mondiales de carbone, dont 30% proviennent de l'énergie gaspillée en raison d'inefficacités. C'est énorme... et évitable ! En adoptant des pratiques responsables, les entreprises peuvent non seulement contribuer à la protection de l'environnement, mais également améliorer leur productivité.

Attirer et retenir les talents

L'adoption de pratiques durables peut également jouer un rôle clé dans l'attraction et la rétention des talents au sein des entreprises.

💡 Une enquête menée par *Cone Communications* à montrer que 64% des milléniaux choisissent de travailler pour des entreprises qui ont des valeurs sociales et environnementales fortes, et qu'ils sont plus susceptibles de quitter leur travail si leur entreprise ne reflète pas leurs valeurs.

En outre, davantage d'employés tiennent compte des facteurs environnementaux lorsqu'ils choisissent leur lieu de travail.

💡 Une étude menée par *l'Institut de recherche sur l'environnement de l'Université du Minnesota* a montré que les employés qui travaillent dans des environnements durables sont plus susceptibles de se sentir fiers de leur entreprise et de leur travail, ce qui peut améliorer leur engagement et leur motivation.

En offrant un environnement de travail sain, sûr, agréable et durable, les entreprises peuvent donc non seulement attirer les meilleurs talents, mais aussi améliorer la satisfaction et l'engagement de leur personnel existant.

Comment respecter vos obligations RSE avec MerciYanis ?

Chez **MerciYanis** nous pouvons vous guider dans tout ce que vous devez faire pour vous assurer d'atteindre vos objectifs RSE.

L'installation d'un système de **surveillance énergétique** est l'une des méthodes essentielles pour rendre votre bâtiment plus efficace, rentable et respectueux de l'environnement. Voici des solutions complémentaires :

Environnement et économique

Apprenez comment économiser l'énergie : en suivant la consommation d'énergie, il est possible de savoir où améliorer l'efficacité.

Les données de consommation d'énergie sont regroupées sur notre **dashboard** offrant ainsi une vue complète de l'utilisation de l'énergie au sein de votre bâtiment.

🔗 Lisez l'article de Guillaume, CEO de MerciYanis pour en savoir plus sur le **fameux dashboard et ses statistiques !**

Superviser vos actions RSE : les capteurs de qualité d'air, d'humidité et de température sont faciles à installer et peuvent aider à répondre au plan de sobriété. Les résultats obtenus peuvent être présentés aux représentants du personnel (CSE) ou aux responsables hiérarchiques. De plus, en effectuant une utilisation rationnelle de l'énergie, vous évitez de chauffer ou de refroidir des espaces inutilement.

Nettoyez intelligemment : des capteurs de présence sont installés sous les bureaux pour nettoyer uniquement lorsque cela est nécessaire et éviter de gaspiller consommables, énergie, personnel et temps sur les espaces inutilisés. **La propreté à l'usage** peut non seulement aider à réduire les émissions de carbone, mais également à améliorer la satisfaction des employés en veillant à ce que les espaces occupés soient nettoyés régulièrement.

Social

Mettez l'IoT au service des collaborateurs : nos boutons connectés, nos QR codes et notre plateforme de ticketing permettent de collecter les demandes de collaborateurs en un clic. Une solution simple, personnalisable et ludique pour s'intégrer parfaitement dans les locaux. Elle offre une véritable valeur ajoutée en termes de Qualité de Vie et de Conditions au Travail (QVCT) pour les collaborateurs : ils sont impliqués et permettent à l'entreprise d'améliorer la gestion des problèmes.

Les réglementations françaises en matière de RSE se sont renforcées ces dernières années et les entreprises ont à cœur de s'y engager davantage. Pour y parvenir, la modernisation des bâtiments avec des technologies intelligentes peut aider à réaliser d'importantes économies ! Vous vous êtes lancés ?

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Les entreprises sont de plus en plus conscientes de l'importance de la RSE
- ✓ La mise en place de pratiques responsables a des impacts positifs en entreprise
- ✓ Plusieurs labels ont été créés pour encourager et attester les entreprises d'une démarche RSE

Bâtiments tertiaires : conseils pour l'efficacité énergétique

Le **Décret Tertiaire de la loi Elan** impose de réduire les consommations des bâtiments tertiaires de **40 % d'ici à 2030**. Pour répondre à ces objectifs, les entreprises devront rapidement se doter des outils nécessaires à l'amélioration de leur **efficacité énergétique**. Voici nos conseils pour y parvenir.

Effectuer un audit énergétique

La réduction de vos dépenses énergétiques passera par une meilleure compréhension de vos principaux postes de consommation. L'audit permettra à votre entreprise d'établir un programme de travaux afin d'améliorer les performances thermiques de vos bâtiments. Il mettra en exergue :

- Les principaux postes de déperdition énergétique au sein du bâti ;
- Les habitudes de consommation à optimiser ;
- Les modalités d'exploitation des équipements.

Votre audit énergétique pourra être réalisé par un professionnel agréé par le LNE (Laboratoire national de métrologie et d'essais), l'OPQIBI (Organisme de Qualification de l'Ingénierie) ou l'AFNOR (Association française de normalisation).

 Dans cet article, on vous explique **comment faire un bon audit énergétique** 

Entreprendre des travaux de rénovation thermique

Les bâtiments classés F ou G dans l'échelle du DPE (Diagnostic de Performance Énergétique) représentent 10 % de la surface totale du secteur tertiaire. En atteignant l'étiquette B, ces bâtiments réaliseraient **près de 2 milliards d'euros d'économies annuelles** sur leurs factures énergétiques.

Les travaux d'isolation constituent une solution efficace pour réduire l'impact environnemental de votre structure. Selon les spécificités du bâtiment, le chantier devra répondre aux exigences de l'une des deux réglementations en vigueur : la réglementation thermique globale ou la réglementation thermique élément par élément. En voici les **principales caractéristiques** :

Faire appel aux bons prestataires énergétiques

Vous souhaitez répondre à des contraintes de performance énergétique exigeantes ? Entourez-vous des bons spécialistes ! En France, plusieurs labels constituent un gage de qualité reconnu :

- La labellisation de la performance énergétique du bâtiment, comprenant :

-> Les labels haute performance énergétique (HPE) ou très haute performance énergétique (THPE) pour les bâtiments neufs ;

-> Les labels HPE, THPE ou bâtiment basse consommation (BBC rénovation) pour les bâtiments anciens ;

- La norme française GA P01-030 pour la construction durable ;
- Le label de **Haute Qualité Environnementale (HQE®)**.

Adopter une politique d'entreprise écoresponsable

Déplacement, restauration, chauffage, équipements informatiques, climatisation : l'empreinte environnementale de la vie de bureau est importante. La mise en place d'une politique écoresponsable est à ce titre primordiale. Elle consistera à :

- **Réduire l'impact du numérique** : prendre soin de vos équipements informatiques, privilégier l'achat de matériel déconditionné, optimiser le stockage de vos données
- **Limiter les trajets individuels en voiture** : avec 12 millions de tonnes de CO2 émises chaque année, les déplacements constituent le **1^{er} poste de d'émissions de GES** liées aux activités de bureau. Le développement des modes de transport alternatifs est une voie à explorer (covoiturage, auto-partage, vélo, etc.)
- **Développer les écogestes au travail** : le chauffage représente près de **50 % de la consommation énergétique totale des bâtiments tertiaires**. Pour en réduire l'impact, il est important d'adopter les bons réflexes. Pensez à baisser le chauffage lorsque vous aérez les bureaux. Utilisez uniquement votre climatisation lorsque la température excède 26 °C. Fermez les accès aux locaux ou aux escaliers non chauffés.

Investir dans l'IoT et les objets connectés

Le bâtiment vert est l'avenir de l'entreprise selon nous. Très simples à déployer, les solutions MerciYanis vous permettront d'atteindre plus facilement vos objectifs énergétiques grâce à **notre politique RSE**. Nous les classons en trois grandes catégories :

- **Les capteurs de montée en charge** : ils généreront une alerte en cas de fuite ou d'accumulation d'eau suspecte ;
- **Les capteurs de consommation** : indispensables pour mieux comprendre les dépenses en eau et en électricité de vos différents équipements.
- **Les capteurs de lumière** : pour vous assurer qu'aucune de vos lumières ne reste allumée.

Nos **boutons connectés**, nos **QR Codes** et notre **plateforme de ticketing** permettront à vos collaborateurs de signaler rapidement la moindre anomalie. Ces solutions s'intégreront très bien à une politique d'**energy management**. La preuve : **Siaci Saint Honoré**, l'un de nos clients, est passé de « Très bien » à « Excellent » sur sa **certification HQE** grâce à notre collaboration. Pourquoi pas vous ?

Ça vous intéresse ?

Laissez-nous vos coordonnées et nous vous rappelons pour parler de votre projet ☎

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Face au réchauffement climatique, les bâtiments tertiaires devront être en mesure de répondre à des contraintes énergétiques de plus en plus importantes ;
- ✓ L'**efficience énergétique** de votre entreprise passera par des investissements structurels massifs ;
- ✓ Des options moins onéreuses existent. C'est par exemple le cas de nos solutions IoT clé en main.

Comment sensibiliser ses collaborateurs à la consommation d'énergie

La consommation d'énergie en entreprise est un enjeu important pour les entreprises qui souhaitent réduire leur impact environnemental et améliorer leur performance économique à long terme. Pour y parvenir, il est nécessaire d'informer les collaborateurs sur les enjeux de la consommation d'énergie, de donner l'exemple en tant qu'entreprise, de mettre en place des actions concrètes pour réduire la consommation d'énergie, et de former les collaborateurs à la consommation d'énergie.

Pourquoi sensibiliser les collaborateurs à la consommation d'énergie ?

La tension de l'énergie en entreprise

C'est une nouvelle pour personne : plus on augmente l'activité économique et des technologies utilisées dans les processus de production, plus on consomme de l'énergie. Ça se traduit dernièrement par une hausse des coûts énergétiques et une pression accrue sur les ressources énergétiques.

Paradoxalement, les entreprises doivent réduire leur consommation d'énergie pour atteindre les objectifs de développement durable et répondre aux réglementations environnementales. Cette tension peut être source d'innovations et d'améliorations de l'efficacité énergétique, mais elle peut également être source de contraintes pour les entreprises.

La transition énergétique induit des changements de modèle économique, avec des modifications profondes des modes de production et de consommation d'énergie, ce qui engendre tensions et incertitudes pour les entreprises.

Pour faire face à ces tensions, les entreprises doivent mettre en place des stratégies d'efficacité énergétique, développer des sources d'énergie renouvelable... et impliquer les employés dans la transition énergétique.

Quelques chiffres qui parlent d'eux-mêmes

Vous pensez que sensibiliser vos collaborateurs à la consommation d'énergie est une perte de temps, ou bien du bon sens pour tout le monde, ou que - catastrophe - ça risque de faire baisser la productivité de votre activité ? On vous prouve en quelques chiffres pourquoi c'est faux, et parfois même le contraire !

Concernant la rentabilité :

Une étude menée par le cabinet EY en 2019 a révélé que les entreprises qui s'engagent dans la transition énergétique peuvent non seulement réduire leur consommation d'énergie, mais aussi améliorer leur rentabilité. Selon l'étude, les entreprises qui ont mis en place des actions concrètes pour réduire leur consommation d'énergie ont en moyenne augmenté leur rentabilité de 19 % !

Concernant le rôle des entreprises :

Selon une étude menée par l'Ademe en 2020, près de 90 % des entreprises françaises sont sensibilisées à la question de la transition énergétique et de la réduction de leur consommation d'énergie, et plus de la moitié des entreprises ont mis en place des actions concrètes pour réduire leur consommation d'énergie (comme l'installation de panneaux solaires, l'isolation thermique des bâtiments ou encore la mise en place d'un plan de mobilité).

Concernant le rôle des collaborateurs :

Selon une enquête de l'Ademe publiée en 2019, la sensibilisation des employés à la consommation d'énergie est essentielle pour réussir la transition énergétique des entreprises. L'étude a révélé que les entreprises qui mettent en place des programmes de sensibilisation à la consommation d'énergie auprès de leurs employés peuvent réduire leur consommation d'énergie de 10 à 15 %.

Du point de vue de l'entreprise : Concrètement, comment sensibiliser les collaborateurs ?

Idées et conseils

Sensibiliser les collaborateurs, c'est la base pour réduire ses dépenses, suivre les valeurs et la mission de votre entreprise, et augmenter la cohésion et la responsabilité de tous. Oui mais comment faire ?

1. Informer les collaborateurs sur les enjeux de la consommation d'énergie

La première étape pour sensibiliser les collaborateurs à la consommation d'énergie est de leur expliquer les enjeux. Il est important de leur faire comprendre que la consommation d'énergie a un impact sur l'environnement et sur les finances de l'entreprise. Il est également possible de leur expliquer les différentes sources d'énergie et les alternatives plus écologiques.

2. Donner l'exemple en tant qu'entreprise

Il faut mettre en place des actions concrètes pour réduire la consommation d'énergie dans l'entreprise. Cela peut passer par l'installation de panneaux solaires, l'utilisation d'ampoules basse consommation, la mise en place d'une politique de recyclage, l'adoption de capteurs pour monitorer et optimiser les dépenses...

3. Mettre en place des actions concrètes pour réduire la consommation d'énergie

Ça peut passer par des campagnes de sensibilisation, la mise en place d'un système de tri sélectif, la mise à disposition de vélos ou de trottinettes électriques pour les déplacements professionnels dans les grandes villes par exemple.

Enfin, pour sensibiliser les collaborateurs à la consommation d'énergie, il est important de les former. Cela peut passer par des formations pour apprendre à utiliser les équipements de façon économe, ou encore des formations pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux environnementaux, les fresques du climat : aujourd'hui beaucoup de solutions ludiques et éducatives existent : ça n'a pas être un mauvais mauvais moralisateur ou contraignant !

Solutions connectées

MerciYanis propose aux acteurs de l'environnement de travail une **plateforme de pilotage** reliée à des objets connectés pour monitorer, suivre et adapter la consommation d'énergie à l'usage et/ou aux objectifs de durabilité :

- **Mesure de la consommation d'énergie**
- **Mesure de la qualité de l'air**
- **Mesure de la température et de l'humidité**
- **Capteur de fuite** ou de **panne** pour éviter les gros dégâts et les pertes évitables
- **Capteur d'ouverture des portes ou fenêtres** pour éviter des dépenses de clim / chauffage inutiles

Découvrez **toutes nos solutions ici** !

Du point de vue du collaborateur : Quelques exemples d'actions pour baisser ou surveiller la consommation d'énergie

Ça peut paraître du bon sens, mais ça ne fait jamais de mal de le redire, et plus souvent qu'on ne le croit, on n'y pense pas ou le rôle à jouer des collaborateurs n'est pas explicité. On vous donne quelques idées ou exemples d'actions que peuvent mettre en place les collaborateurs d'une entreprise pour baisser ou surveiller leur consommation d'énergie au travail :

- Éteindre les lumières en quittant une pièce
- Éteindre les ordinateurs et les équipements électroniques en fin de journée
- Utiliser des modes d'économie d'énergie sur les équipements électroniques
- Imprimer en recto verso et utiliser du papier recyclé
- Éviter d'utiliser des gobelets jetables et utiliser des tasses réutilisables
- Favoriser les déplacements en transports en commun, à vélo ou à pied
- Utiliser des équipements de bureau économes en énergie, comme des ampoules LED ou des ventilateurs de plafond
- Éviter l'utilisation d'appareils de chauffage d'appoint ou de climatisation non nécessaires
- Éteindre les équipements de cuisine après utilisation

Ces actions peuvent être mises en place individuellement ou collectivement par les collaborateurs, en fonction des besoins et des possibilités de l'entreprise : notre plus gros conseil, c'est d'en faire des objectifs d'équipes. C'est comme ça que ça rentre dans les habitudes, et tout le monde se sent davantage responsable !

💡 Vous êtes une entreprise ou responsable de l'environnement de travail ? On vous donne **des solutions pour faire face à la crise énergétique** ici 😊

On reprend : sensibiliser les collaborateurs à la consommation d'énergie permet de réduire la consommation d'énergie des entreprises, ce qui peut contribuer à réduire l'impact environnemental de leurs activités et à atteindre les objectifs de développement durable.

Ensuite, la sensibilisation des employés peut également aider les entreprises à réaliser des économies d'énergie et à améliorer leur rentabilité.

Enfin, en impliquant les employés dans la transition énergétique, les entreprises peuvent renforcer leur culture d'entreprise et leur engagement en faveur de la durabilité. C'est un enjeu majeur pour les entreprises souhaitant s'engager dans une transition énergétique responsable et durable.

✓ La tension autour de l'énergie est réelle, mais la réduire et impliquer les collaborateurs peut avoir de nombreux bénéfices

✓ Les entreprises doivent mettre en place des stratégies d'efficacité énergétique, développer des sources d'énergie renouvelable et impliquer les employés dans la transition énergétique

✓ Au-delà de tout ce que peuvent faire à leur échelle les collaborateurs, il existe des solutions connectées pour aider simplement et efficacement les bâtiments, les acteurs de l'environnement de travail, et qui impliquent les collaborateurs pour réduire la consommation d'énergie

Gérer la température au bureau

En France, **78 % des salariés estiment que leur entreprise n'est pas préparée** pour lutter contre les effets du réchauffement climatique. Lors des vagues de chaleur, le bien-être de vos collaborateurs est pourtant mis à rude épreuve. Voici quelques conseils pour trouver la température idéale au bureau et prendre soin de vos équipes.

Existe-t-il une température légale à ne pas dépasser ?

Le Code du travail ne définit aucune limite de température à ne pas dépasser dans un bureau. Vos collaborateurs peuvent cependant décider de cesser leurs activités **s'ils estiment encourir un danger pour leur santé**. C'est ce qu'on appelle le droit de retrait.

L'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles) considère les **seuils suivants comme potentiellement dangereux pour la santé des travailleurs** :

- 28 °C pour les emplois nécessitant des dépenses physiques importantes ;
- 30 °C pour les salariés de bureau et les travailleurs sédentaires ;
- 33°C est le seuil à ne jamais dépasser.

La **norme NF X35-203/ISO 7730**, relative au confort thermique, définit des seuils d'alerte plus bas encore :

- 20 à 22°C dans les bureaux ;
- 16 à 18°C dans les ateliers pour une activité physique moyenne ;
- 14 à 16°C dans les ateliers pour une activité physique soutenue.

Quelle est l'influence de la chaleur sur le travail ?

Dans un avenir proche, **les vagues de chaleur seront à la fois plus fréquentes et plus précoces**. Au bureau, la régulation de la température apparaît donc comme un enjeu vital. Elle limitera les risques pour la santé de vos collaborateurs. Elle leur permettra également de profiter de bonnes conditions de travail.

Des risques réels pour la santé

Lorsque les températures s'élèvent, le coup de chaleur est le principal danger à prendre en compte. Cette surchauffe de l'organisme constitue une urgence vitale. Cet état se traduit notamment par :

- Une déshydratation importante ;
- Une transpiration intense ;
- Des maux de tête ;
- Une sensation de fatigue ;
- Une tachycardie ;
- Des crampes musculaires ;
- **Des étourdissements, des vertiges et des malaises.**

Lorsqu'elle est intense, la chaleur entraîne une perte de vigilance chez les travailleurs. Cette dernière s'avère particulièrement dangereuse pour les **travailleurs isolés** ou manœuvrant des appareils dangereux.

Une baisse d'efficacité

La productivité au travail diminue lorsque la température au bureau augmente. Les équipes du MIT (Massachusetts Institute of Technology) estiment que **la productivité baisse de 1,5 point par degré supplémentaire au-delà de 15 degrés.**

Selon Catherine Saget, chercheuse à l'Organisation internationale du travail (OIT) :

« À partir de 24-25 °C, les études physiologiques montrent qu'il fait trop chaud pour travailler à un rythme normal ».

Cette diminution des performances serait d'autant plus marquée pour les emplois physiques. **La productivité chuterait ainsi de 85 % au-delà des 33°C.**

Au-delà des cas individuels, les vagues de chaleur jouent un rôle crucial dans les performances économiques à l'échelle des pays. Selon une étude menée par *Nature*, le rendement économique mondial diminue les années les plus chaudes. Si rien n'est fait pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, **les revenus étatiques pourraient diminuer de 23 % d'ici 2100.**

Des solutions existent pour réguler efficacement la température au bureau

La climatisation demeure la solution la plus efficace pour réguler la température au bureau. Son utilisation devra cependant être raisonnée. Elle n'est **pas neutre d'un point de vue environnemental**. L'idée est de réduire l'écart entre la température intérieure et extérieure pour limiter les chocs thermiques. Un **delta maximum de 7°C est recommandé**. Notre **capteur de panne** générera une alerte au moindre problème détecté sur votre climatisation.

En cas de canicule, veillez également à ce que la chaleur n'entre pas trop facilement dans vos locaux. Orientez vos stores pour limiter l'ensoleillement. Vous pouvez également envisager d'installer un **outil IoT**. Il vous préviendra si l'une de vos portes est restée ouverte.

Le bien-être de vos collaborateurs passera également par l'écoute et la compréhension. Nos QR codes et nos **boutons connectés** sont une solution à explorer. Ils permettront à vos équipes de signaler rapidement un problème. Parfait pour éviter que la frustration ne s'installe chez vos collaborateurs !

Vous voulez introduire des objets connectés dans votre entreprise ?

MerciYanis utilise plusieurs réseaux pour répondre à tous les besoins de ses clients sur différents objets connectés (boutons, QR codes, capteurs). **Laissez-nous vos coordonnées** et nous vous recontactons pour parler de vos besoins ! 😊

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Le Code du travail ne définit pas de température maximale à ne pas dépasser au travail ;
- ✓ Le bien-être, la santé et l'efficacité de vos collaborateurs passent nécessairement par la régulation de la température intérieure ;
- ✓ Au bureau, l'IoT et les capteurs connectés permettent de minimiser l'impact des vagues de chaleur.

Gérer la chaleur au travail

Au bureau, le retour des beaux jours entraîne toujours des réactions ambivalentes. Si le soleil participe, bien entendu, à la bonne ambiance collective, la chaleur peut aussi devenir un véritable calvaire à gérer.

Chaleur et travail : ce que dit le Code du travail

Les risques pour la santé

La déshydratation et le coup de chaleur sont les deux principaux dangers redoutés en cas de canicule. Ces états physiques dangereux, parfois mortels, se manifestent notamment par :

- Un dessèchement des lèvres et de la bouche ;
- Une sensation de fatigue ;
- Des nausées et des vertiges ;
- Des maux de tête ;
- Une sueur abondante ;
- Des crampes.

L'homme régule principalement sa température interne par le mécanisme de transpiration. En cas de déshydratation, l'eau contenue dans le corps est en quantité insuffisante pour ralentir l'augmentation de la chaleur métabolique. Les dangers sont d'ailleurs d'autant plus grands que l'air est humide. Dans un environnement déjà saturé en eau, les gouttelettes de transpiration ont, en effet, plus de mal à s'évaporer. En entreprise, le contrôle régulier de l'**hygrométrie** joue, à ce titre, un rôle préventif.

Existe-t-il une température à ne pas dépasser ?

La loi française ne précise pas de température à partir de laquelle les employés seraient en droit de ne pas venir travailler. L'article **L4131-1** du Code du travail permet néanmoins au salarié de cesser son activité s'il estime encourir un danger grave et imminent pour sa vie et sa santé. C'est ce qu'on appelle le **droit de retrait**.

Ce droit de retrait ne peut pas être contesté par l'employeur. Ce dernier devra prendre les mesures nécessaires pour mettre un terme à toute situation de travail jugée dangereuse. Il aura, par ailleurs, interdiction de sanctionner un collaborateur ayant exercé ce droit ou de procéder à une **retenue de salaire**.

Les obligations de l'employeur en matière de chaleur

La prévention des accidents de travail fait partie des **prérogatives de l'employeur**. Le Code du travail consacre plusieurs de ces articles à ces obligations.

- Dans les locaux fermés, l'employeur devra assurer le renouvellement et la ventilation de l'air pour éviter les élévations exagérées de température. Le maintien d'une température acceptable pourra, par exemple, résulter du fonctionnement d'un système de climatisation. En **éviter les pannes** s'avère donc essentiel ;
- L'employeur est, par ailleurs, dans l'obligation de **« mettre à la disposition des travailleurs de l'eau potable et fraîche pour la boisson »**. L'article R4225-4 précise qu'il devra **« déterminer l'emplacement des postes de distribution des boissons, à proximité des postes de travail et dans un endroit remplissant toutes les conditions d'hygiène. »** ;
- **L'article R4225-3** indique, quant à lui, que *« lorsque des conditions particulières de travail conduisent les travailleurs à se désaltérer fréquemment, l'employeur met gratuitement à leur disposition au moins une boisson non alcoolisée. La liste des postes de travail concernés est établie par l'employeur, après avis du médecin du travail et du comité social et économique. Les boissons et les aromatisants mis à disposition sont choisis en tenant compte des souhaits exprimés par les travailleurs et après avis du médecin du travail »*.

À savoir : comment faire baisser la température de façon naturelle ?

Il n'existe malheureusement pas de solutions miracle pour réduire drastiquement la température en cas de fortes chaleurs. Si la climatisation est la solution toute trouvée, elle n'est que peu responsable en cette période de transition énergétique. Un linge mouillé placé face à un ventilateur pourrait faire l'affaire.

Travailler sous la canicule : quelles sont les recommandations officielles ?

En cas de fortes chaleurs, les pouvoirs publics recommandent :

- D'aménager les horaires de travail pour limiter l'exposition des collaborateurs aux heures les plus chaudes de la journée ;
- De favoriser le télétravail, en prêtant une attention particulière au sort des seniors, des femmes enceintes et des collaborateurs souffrant de pathologies chroniques ou en situation de handicap ;
- De reporter au maximum le travail physique, de façon à limiter la production de chaleur métabolique. Si le secteur d'activité ne le permet pas, une rotation de tâches devra être envisagée ;
- De limiter autant que possible le **travail isolé** ;
- D'augmenter les pauses de récupération, tout particulièrement pour les emplois nécessitant une dépense physique importante ;
- De prévoir des sources d'eau potable à proximité des postes de travail, mais également des aires de repos ombragées ou climatisées ;
- D'arrêter les appareils électriques qui ne sont pas indispensables.

Applicables pendant les périodes caniculaires, ces recommandations sont notamment issues :

- De l'instruction de la Direction générale du travail relative à la gestion des vagues de chaleur en date du 31 mai 2022 ;
- De l'instruction interministérielle en date du 7 mai 2021 faisant évoluer le plan national Canicule élaboré en 2004 ;
- Du guide ORSEC gestion sanitaire des vagues de chaleur.

Nous vous invitons à les parcourir attentivement.

Vous voulez introduire des objets connectés dans votre entreprise ?

MerciYanis utilise plusieurs réseaux pour répondre à tous les besoins de ses clients sur différents objets connectés (boutons, QR codes, capteurs). **Laissez-nous vos coordonnées** et nous vous recontactons pour parler de vos besoins ! 😊

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ En cas de forte chaleur, tout travailleur a la possibilité d'exercer son droit de retrait s'il estime que les conditions mettent en danger sa santé physique ;
- ✓ La prévention des accidents du travail fait partie des grandes responsabilités de l'employeur. Le Code du travail en présente les contours ;
- ✓ L'employeur devra mettre en place les mesures nécessaires pour limiter les risques en cas d'épisodes caniculaires.

Qualité de l'air et nouvelles technologies : comment protéger efficacement les collaborateurs des contaminations ?

En entreprise, l'aération et la maîtrise de la **qualité de l'air** constituent des mesures essentielles pour ralentir la transmission de la Covid-19. Pourquoi, nous direz-vous ? Elles permettent de lutter contre les effets néfastes de l'aérosolisation du pathogène.

Covid-19, de l'importance de la qualité de l'air

Deux ans environ après le début de la pandémie, les experts en savent plus sur les principaux modes de transmission de la Covid-19. Petit rappel pour les retardataires ! 😊

Les 3 modes de contamination au SARS-Covid 19

Au travail comme à la maison, le coronavirus se transmet selon 3 grands mécanismes :

- **Via des gouttelettes expulsées par une personne contaminée** : en chantant, toussant, éternuant ou parlant.

À noter : dans un espace bien aéré (en extérieur par exemple), elles ne peuvent parcourir des distances supérieures à 1,5 m. Si ces gouttelettes rencontrent une personne non malade sur leur passage... une contamination est possible !

- **Par voie manuportée** : lorsque ces gouttelettes contaminées retombent sur une surface de contact (poignée de porte, clavier d'ordinateur, écran de smartphone, bouton d'ascenseur, etc.).

À noter : en entreprise, une bonne politique de **propreté à l'usage** permet de limiter ces risques de contamination indirecte.

- **Par aérosols** : lorsque des micro-gouttelettes sont expulsées par la parole, le chant, voire la respiration.

À noter : très légères, ces dernières ne tombent pas immédiatement au sol. Elles peuvent rester en suspension dans l'air pendant des heures.

Le rôle majeur des aérosols dans la transmission

Il n'existe aujourd'hui pas de consensus officiel autour du mode principal de contamination de la Covid-19. Les scientifiques reconnaissent néanmoins le rôle majeur joué par l'aérosolisation dans la transmission de la maladie.

Cette donnée est essentielle à prendre en compte pour les entreprises, puisque la contamination par aérosols s'effectue principalement en intérieur. C'est d'autant plus vrai que les aérosols peuvent être facilement transportés par les courants d'air et les conduits de ventilation.

Au bureau, le respect des recommandations sanitaires étatiques est primordial !
Notamment en matière de politique d'aération et de ventilation.

Bon à savoir : le travail, une source de contamination importante à la Covid-19

Une étude menée en mai 2021 par l'Institut Pasteur, suggère que le travail constitue la deuxième source de contamination à la Covid-19 (en dehors du foyer). Il serait à hauteur de 27 % des transmissions. Les repas de famille occupent la première place de ce classement.

Des solutions simples pour améliorer la qualité de l'air en entreprise

Face aux risques d'aérosolisation de la Covid-19 en entreprise, des solutions faciles à mettre en place existent pour protéger vos collaborateurs. Beaucoup ont trait à la bonne aération de vos locaux et à un **contrôle régulier de la qualité de l'air**.

Ce que recommande le gouvernement français en matière d'aération

Publié par l'État français, le « protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise face à l'épidémie de Covid-19 » rappelle que « **la maîtrise de la qualité de l'air** et l'aération/ventilation des espaces fermés est une mesure essentielle de prévention des situations à risque d'aérosolisation du SARS-CoV-2. ». Selon ce document :

- L'aération d'un espace clos doit de préférence s'effectuer de manière naturelle, par l'intermédiaire des ouvertures du bâtiment. Les portes et fenêtres devraient, à ce titre, être ouvertes en permanence, au minimum 10 minutes chaque heure.
- À défaut d'aération naturelle, l'utilisation d'un système de ventilation mécanique conforme à la réglementation est nécessaire.
- Les flux d'air générés par les systèmes de ventilation et/ou de climatisation ne doivent en aucun cas être dirigés vers des personnes.

Pourquoi contrôler la concentration en CO2 ?

Selon le Haut Conseil de la Santé Publique, **la qualité de l'air en entreprise peut être approchée par un contrôle de sa concentration en dioxyde de carbone**. Le principe est simple :

- Un air peu renouvelé aura une concentration en dioxyde de carbone élevée. Cela signifie que les aérosols potentiellement contaminés par la Covid-19 seront eux aussi nombreux.
- Au contraire, un espace de travail bien aéré sera caractérisé par une faible concentration en dioxyde de carbone et des risques de contamination moins importants.

Les seuils à respecter en matière de concentration en dioxyde de carbone en entreprise sont parfaitement connus.

- Au-delà de 800 ppm (partie par million), **le gouvernement invite les responsables de la Direction de l'Environnement de Travail (DET) à aérer sans plus tarder leurs locaux**. Il s'agira également de réduire le nombre de personnes admises dans la pièce.
- Pour une mesure supérieure à 1000 ppm, une évacuation des bureaux devra être envisagée.
- Un taux maximal de 600 ppm est recommandé pour les pièces dans lesquelles le port du masque systématique est impossible (ex : réfectoire).

Un capteur malin pour mesurer la qualité de l'air en entreprise !

Vous êtes responsable de l'environnement de travail ? L'État vous conseille de mesurer régulièrement la concentration en gaz carbonique au sein de vos locaux. Grâce à **MerciYanis**, ce contrôle pourra être effectué de façon automatique par un **capteur de qualité de l'air**.

Très simple à mettre en place, **notre solution offre plusieurs avantages** :

- Elle vous alerte lorsque le taux de concentration en CO2 dépasse le seuil de 800 ppm fixé par le Haut Conseil de la Santé Publique (ou celui que déciderez de fixer).
- Ses données sont exportables et peuvent être facilement intégrées dans des **rapports de traçabilité**.
- Notre capteur de **contrôle de la qualité de l'air** ne se branche pas et est prêt à l'emploi. Il mesure également la température et le taux d'hygrométrie de la pièce, deux autres facteurs essentiels au bien-être de vos collaborateurs !

Notre panel de solutions connectées vous permettra de repenser votre politique de gestion de la crise sanitaire. Vous souhaitez protéger et rassurer vos collaborateurs face aux risques de contamination ? Comptez sur les **gestes barrières en entreprise**... et sur l'expertise de MerciYanis !

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ En entreprise, la Covid-19 se transmet principalement par aérosols.
- ✓ De bonnes pratiques d'aération et/ou de ventilation doivent être mises en place par les responsables de l'environnement de travail.
- ✓ Notre capteur de qualité de l'air mesure automatiquement le taux de CO2 d'une pièce. Il permet d'aérer un espace lorsque le seuil défini par le gouvernement est dépassé.

Ressources supplémentaires

En quête de perfection ? Accrochez-vous : c'est la dernière ligne droite

Infographie

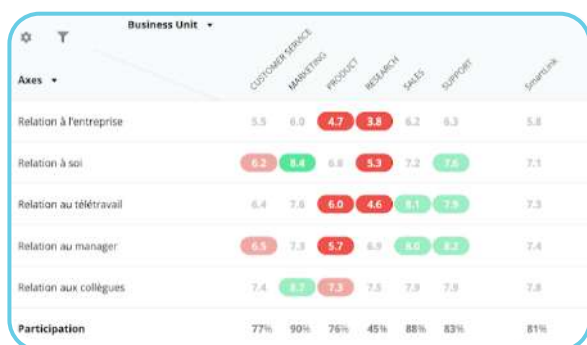
une infographie sur la transition écologique et les conditions de travail, parce qu'on pense que c'est LE gros sujet pour les entreprises qui veulent faire leur part (sans bullsh*t).

Sondage

IDTree : Un outil pour faire des sondages sur la QVT au sein des équipes, ou de votre entreprise.

Événements

Revoir le programme de l'ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) pour la semaine de la QVT 2023.



Exemple des résultats de sondage IDTree



Les ressources sont accessibles par un simple clic sur les liens ci-dessus !





Vous avez aimé ce que vous avez lu ?

Génial !

Si vous voulez une démo ?

[Cliquez ici](#)

À bientôt !

MerciYanis

merciyanis.com

hello@merciyanis.com

07 57 59 17 91

@merciyanis