

Accord Qualité de vie au travail Manpower France



PRÉAMBULE

La société Manpower France entend placer la qualité de vie au travail au cœur de sa politique sociale. Dans le prolongement des accords collectifs existants en lien direct ou indirect avec cette thématique et sur la base des perceptions des salariés exprimées lors de l'enquête nationale sur la prévention des risques psychosociaux réalisée en 2014, les parties ont souhaité renforcer et compléter les démarches en cours au travers d'un accord dont l'ambition est de fédérer la politique sociale de l'entreprise autour de la qualité de vie au travail.

Le présent accord est porté par la conviction qu'une bonne qualité de vie au travail constitue le socle de la performance sociale et donc de la réussite globale de l'entreprise. La qualité de vie se conçoit par le travail et au travail. Ces deux facettes d'une même exigence constituent un objectif incontournable pour une entreprise comme Manpower France, visant à atteindre un nouvel équilibre entre la qualité de vie au travail, la performance collective et la qualité de service délivrée à nos clients et à nos salariés intérimaires. De ce point de vue, la prévention est un axe socle du présent accord (les trois niveaux de prévention étant définis en annexe I).

La notion de « Qualité de vie au travail » se définit comme un ensemble d'« 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. » (Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013, « Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle »).

Ainsi, la qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples touchant les salariés individuellement et collectivement. Elle s'inscrit dans un contexte social en pleine évolution, en particulier sous l'effet de la révolution numérique en cours.

Le présent accord s'inscrit dans le prolongement de la loi relative au Dialogue Social du 17 août 2015 qui, depuis le 1^{er} janvier 2016, a créé un nouveau bloc de négociation intitulé « Qualité de vie au travail et Egalité professionnelle ». Le Code du travail regroupe six thématiques autour de ce bloc de négociation : l'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle pour les salariés ; l'égalité entre les femmes et les hommes ; les travailleurs handicapés ; la lutte contre toute discrimination ; la prévoyance et le remboursement complémentaire des frais de santé et l'exercice du droit d'expression. Trois de ces thèmes ont d'ores et déjà donné lieu à la conclusion d'accords d'entreprise



(l'égalité entre les femmes et les hommes, les travailleurs handicapés et la prévoyance) et ne font donc pas partie du présent accord. Il convient de rappeler également les dispositions conventionnelles en vigueur notamment en matière de jours de repos qui contribue à la qualité de vie au travail des

salariés. L'entreprise et les partenaires sociaux ont également conclu le 4 janvier 2017 un accord

d'entreprise de don de jours de repos aux salariés permanents ayant un proche malade.

Aussi, indépendamment des dispositions conventionnelles précitées, le présent accord aura pour vocation de traiter des trois thématiques suivantes relevant du bloc de négociation Qualité de vie au travail et Egalité Professionnelle :

- o L'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle pour les salariés ;
- o La lutte contre tout type de discrimination ;
- e L'exercice du droit d'expression directe et collective des salariés.

Le présent accord repose sur deux programmes complémentaires :

1. Le programme Bien-être et Performance au travail (chapitre 2) ;
2. Le programme Egalité, Liberté et Equilibre (chapitre 3).

Compte tenu de la spécificité du travail temporaire, les conditions de travail, de santé et de sécurité sont déterminées par les conditions du travail, lesquelles s'apprécient, pour les salariés intérimaires, dans l'entreprise utilisatrice ; cette dernière étant seule responsable de l'exécution des conditions de travail des salariés intérimaires conformément à "article L. 1251-21 du Code du travail. Pour autant, l'entreprise s'engage à mener des négociations sur la santé au travail des salariés Intérimaires dans le courant de l'année 2017. Elle s'engage également à terme à consolider les deux accords à l'image de l'accord de Branche : titre I et titre II.

Quant aux salariés permanents, il appartient à l'entreprise de travail temporaire de s'assurer du respect des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection de leur santé et à leur sécurité.

Au-delà des mesures que prévoient le présent accord, certaines thématiques, de par l'étude plus approfondie qu'elles requièrent, donnent lieu à une démarche dite « systémique Cette méthode innovante consiste à identifier certains sujets complexes, à les traiter dans un groupe de travail puis à évaluer les propositions d'actions dans une commission paritaire spécifique.

Le présent accord vise à atteindre les principaux objectifs suivants :

- Piloter autrement la performance économique,
- Soutenir la qualité de l'engagement,
- Améliorer la créativité au sein de l'entreprise,
- Diminuer le stress,
- Favoriser la conciliation des conditions de travail avec la vie personnelle,
- Diminuer l'absentéisme,
- Accroître la fidélisation des salariés,
- Développer l'attractivité de l'entreprise,
- Renforcer la cohérence des négociations.

Les parties s'engagent, en tout état de cause, à appliquer les engagements définis dans le présent accord plus favorables que la Loi,

Deux facteurs clefs ont été identifiés pour que la qualité de vie au travail soit effective :

- L'implication de la Direction ;
- La possibilité pour tous les salariés de s'exprimer librement sur le sujet.

— 7

En tout état de cause, le Responsable Ressources Humaines veille au déploiement de la politique de prévention liée à la santé et la sécurité des salariés permanents. Le présent accord repose sur la base du diagnostic mentionné en annexe 2 de l'accord.

CHAPITRE 1. PRINCIPES GENERAUX

I. Mobilisation des acteurs et la définition de leurs rôles	9
II. Démarche méthodologique innovante	9 A
Description de la démarche	9
B. Thématiques relevant de la méthodologie CAP QVT	
C, Rôle de la CAP QVT	
D. Composition de la CAP QVT	10
E, Rôle des groupes de travail	11
F, Composition des groupes de travail	11
G. Les étapes clés	11
H. Calendrier indicatif de la CAP QVT	12
Information des CHSCT	12
Schéma du système d'action systémique CAP QVT	12

CHAPITRE 2. PROGRAMME BIEN ETRE ET PERFORMANCE AU TRAVAIL

Bien-être physique	13
A, Santé physique	13 1)
Prévention des risques liés aux addictions	13
2) Prévention des risques liés contre les TMS (troubles musculo-squelettiques)	14

3) Prévention des risques liés aux maladies cardiovasculaires.....	14
B. Sécurité physique.....	15
D) Prévention des risques d'incivilités : l'accueil du public.....	15
2) Le travail isolé / en effectif restreint.....	17
3) Risques routiers.....	18 4)
Risques liés aux incendies.....	20
C. Environnement physique.....	21
1) Espace de travail.....	21
2) Ergonomie des postes de travail.....	22
3) Restaurant Inter-Entreprise	22
4) Mise en place d'une charte d'hygiène.....	22

A. Outils de prévention des RPS mis à disposition des salariés

23 1) Définition des RPS facteurs de protection et de risques

23 2) Rappel du Code

de conduite et d'éthique professionnelles 24 3) Formations en lien avec les RPS 24

4) Mise à disposition d'un soutien psychologique 25

■Le management responsable, levier de performance 26 1)

La reconnaissance 26

2) Le rôle déterminant du collectif de travail insufflé par le

manager 28 3) Développer l'autonomie

professionnelle 29

4) Conflits de valeurs 29

5) La régulation du travail par le rôle de la ligne managériale et de chaque salarié dans le collectif de travail 31

C, Accompagnement au changement face aux nouvelles organisations et aux nouveaux projets 32

CHAPITRE 3. PROGRAMME EGALITE, LIBERTE ET EQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE 33

I. Droit à la déconnexion ou à la connexion choisie

33

Compte tenu des obligations de l'entreprise en matière de droit à la déconnexion, il convient de préciser qu'à défaut d'accord au 31 décembre 2017, le sujet du droit à la déconnexion devra donner lieu à une charte 34

■ Droit d'expression

34 ■ Télétravail et Travail à

distance. 36 ■ Lutte contre toutes les discriminations 36



CHAPITRE 4. FAIRE VIVRE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

La Politique de traitement des Risques Psycho-Sociaux

37

A. Les acteurs 37

1) Les acteurs de l'environnement quotidien

2) Les autres acteurs

B, Les principaux outils

1) Les outils dédiés à la prévention des risques

2) Les outils à l'initiative du Salarié et du Management

3) Les outils à l'initiative de l'équipe RH

39



5 JANVIER 2017

ne ap 91!lenb ploov

Illet,ell ep SOiS0d a!tuouoîJ3 soqoy -L
3>GNNV
9
anb!fototphsd luawuaedwoov a*nqooaa 3X3NNV.
a!pqtetu UOpUaA91d aq3H
aq3!d
S3113NNOISS3d08d 3n01H13,a 13 311nON02 3a
"SIN3NV?N83d S318vnvs
unod
OILSON9VIO -Z 3X3NNV
"N011N-3A-38d 3a xnV3AIN E -T 3)GNNV
ap ap S9i11eLLU04
iuawa.pnnouea
il

44 Date de l'accord

44 STIVNH

47 LDSHO

47 (osnel)

47 A. CAP QVT et suivi des travaux de travail

47 A. Le suivi de l'accord

47 en communication, l'ap sap spadne paooe,l ap • s'uaueuad

47 « La Coe Camer » et son rôle

47 (z) auill el Hierarchy opérationnelle

47 II el A!Q uopoa sap : LAD Inod spuupaooo

47 II. LES RELATIONS DU CHST avec

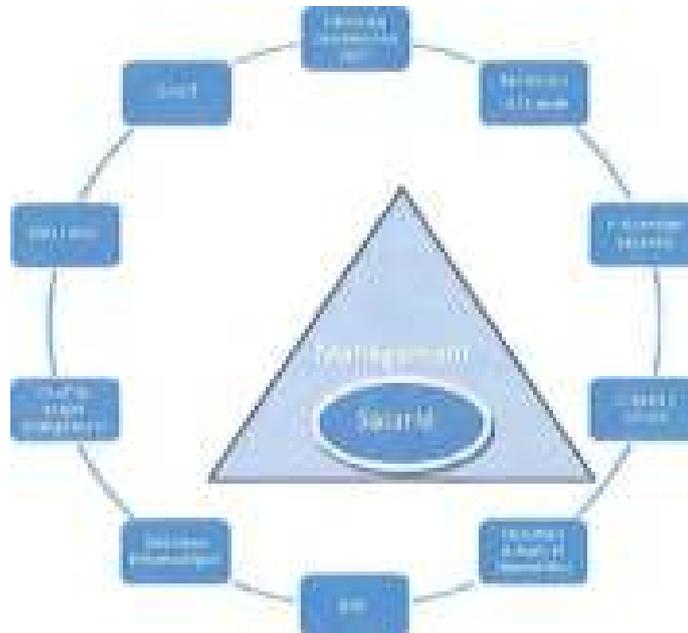
47 Caractéristiques et composition

47 Objectifs

47 D op D

CHAPITRE 1. PRINCIPES GENERAUX

1, Mobilisation des acteurs et la définition de leurs rôles



- Les Dirigeants : L'engagement des membres de la Direction, dans le cadre des orientations stratégiques, est indispensable pour que la déclinaison opérationnelle de sa politique et l'atteinte de la performance économique et sociale continuent de prendre en compte le facteur humain et les questions de la santé au travail des salariés. Ainsi, un débat régulier et direct est organisé au sein de la Direction générale, portant notamment sur les sujets de santé au travail et leur prise en considération dans l'évaluation de la performance globale. Un débat régulier et direct porté par la DSC QVT est organisé auprès de la Direction générale,

45

- La ligne managériale : Les managers, entendus comme la ligne managériale de par leur mission d'encadrement (N+1 et N+2) constituent des piliers fondamentaux d'une démarche proactive et globale de l'entreprise en vue d'une amélioration continue de la qualité de vie au travail. Il leur est demandé de concilier les exigences conjuguées du bien-être de leurs équipes et de performance qui consiste à mettre en place des actions en vue de l'atteinte des objectifs fixés. Plusieurs attributions et missions des managers peuvent favoriser le bien-être au travail et notamment celles relatives à :
 - L'organisation du travail et du collectif de travail notamment en termes de charge de travail à l'occasion notamment des réunions d'équipe ou de l'entretien annuel d'évaluation ;
 - L'accompagnement et l'écoute des salariés au quotidien ;
 - Le développement des compétences et l'appui technique de l'équipe ;
- Les échanges sur les missions, les priorités et le sens donné à l'action ;
- La communication entre les membres de l'équipe ,
- L'information descendante et ascendante ,
- L'identification et la régulation des tensions et des conflits ;
 - L'évaluation et la reconnaissance du travail réalisé comme levier de la performance ;
- Le renforcement du travail comme levier de travail individuel .
- La valorisation des compétences et des perspectives de carrières,
- La prévention des risques psycho sociaux comme premier niveau de vigilance

- Les Salariés constituent des acteurs responsables au cœur d'une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail et de construction du collectif de travail. La contribution bienveillante de chaque salarié dans la cohésion sociale, la prévention et l'identification de situations sensibles individuelles ou collectives est essentielle. Des actions de communication seront déployées à cet effet pour sensibiliser les salariés au rôle qu'ils auront à jouer, dans la mesure des moyens mis à leur disposition, en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail (voir la section relative à la communication de l'accord). Chaque salarié est également acteur de sa propre qualité de vie au travail en lien avec les autres acteurs cités dans le présent article.

- La Direction des Services Coordonnés pour la Qualité de vie au travail est en charge notamment de :
 - Faciliter la mise en œuvre de la politique de qualité de vie au travail ;
- Être garant des politiques de Prévention sécurité des salariés Permanents et Intérimaires ; - Agir en direct sur le périmètre des salariés permanents pour la santé, prévention sécurité et handicap (AMIH) ;
 - Fluidifier la mise en œuvre des politiques RH à destination des Intérimaires en assurant, en particulier, les interfaces avec les services de la prévention sécurité des intérimaires.

- La Direction des Ressources Humaines : Dans son rôle de conseil, d'appui et d'accompagnement des managers et des salariés, la Direction des Ressources Humaines constitue un interlocuteur privilégié, un lien central et indispensable avec les différents acteurs œuvrant dans la qualité de vie au travail. Les acteurs de la fonction Ressources Humaines de proximité ont un rôle de veille, d'alerte et de remontée d'informations sur la qualité des conditions de vie au travail notamment au travers des Rencontres RH, organisées périodiquement au sein des équipes. Face à une situation sensible, leur rôle est crucial en ouvrant un espace de dialogue et conseillant les salariés, et, si nécessaire, les orienter vers d'autres intervenants ou dispositifs appropriés (médecin du travail ; acteurs sociaux ; dispositif d'écoute psychologique etc...). Plus généralement, la fonction Ressources Humaines veille à apporter aux salariés conseil et accompagnement, notamment en matière de parcours professionnels, de développement des compétences et de formation.

- Les CHSCT : La proximité de l'instance avec le terrain et sa connaissance des situations de travail, au plus près des préoccupations des salariés, font des CHSCT des contributeurs essentiels dans la mise en œuvre de la qualité de Vie au travail. Leur rôle est notamment de contribuer à la protection de la santé physique et mentale, à la sécurité des salariés, à l'amélioration des conditions de travail et de veiller à l'observation des prescriptions légales et réglementaires prises en la matière. Instances privilégiée de dialogue, de consultation et de suivi des actions en matière de prévention des risques professionnels, les CHSCT constituent, en ce sens, une réelle force de proposition. Par ailleurs, dans le cadre des visites des CHSCT, les recommandations de cette instance seront mises en œuvre dans un délai décidé,

- La Direction Innovation et Organisation (DIO) a pour mission d'innover, simplifier et améliorer l'organisation du travail en entreprise. Son rôle pragmatique sera essentiel en matière de qualité de vie au travail.

- La Direction Support aux Opérations (DSO) a un rôle clef en matière notamment de formation et apprentissage des salariés intérimaires, des Talents intérimaires et de la Paye Intérimaire.

- Les équipes Prévention Sécurité au travail sont en charge de :
 - Mettre en place les actions relatives aux conditions de travail des salariés intérimaires : sensibilisation à la sécurité, outils d'évaluation sécurité, formations sécurité, plan d'actions préventives avec l'entreprise utilisatrice, actions correctives suite à un accident, formations éventuelles ;
 - Fournir une expertise au réseau vis-à-vis des clients en matière de prévention ;
 - Développer, assurer la veille externe et maintenir des liaisons avec les institutionnels tels que la CARSAT, DIRECCTE, PRISME, CNAMTS, Ministère du travail, Ministère de la santé ;
 - Etre un relai à la Direction des Services Coordonnés du travail pour la gestion des DUER.

- Les Médecins du travail et les services de santé au travail : Au-delà de la mission de suivi médical individuel et d'intervention sur le milieu de travail, les Médecins du travail ont un rôle de conseil et d'alerte auprès de l'employeur, des salariés et de leurs représentants. A ce titre, leur expertise peut être sollicitée notamment au sujet des actions de prévention qui visent à éviter toute altération de la santé physique et mentale des salariés du fait de leur travail, D'autres relais, tels que le prestataire en suivi psychologique, peuvent être amenés à intervenir.

- La Direction des achats et immobilier : Les projets que pilote la Direction immobilière synthétisent les enjeux de performance économique, financière et humaine. Dans ces conditions, les exigences de la qualité de vie au travail impactent inmanquablement les projets immobiliers. Ainsi, les aménagements intérieurs doivent offrir aux salariés les meilleures conditions de travail par une organisation de l'espace en cohérence avec les stratégies de l'entreprise. L'illustration apportée par la garantie d'une rénovation du parc immobilier d'ici fin 2019 démontre à quel point les projets immobilier constituent un levier d'accompagnement des enjeux de l'entreprise et un critère de préservation du confort des salariés.

- La Direction informatique est une fonction stratégique au cœur de l'effectivité de la qualité de vie au travail, Elle constitue un allié majeur pour le respect du droit à la déconnexion, aspect essentiel de la thématique de la qualité de vie au travail, De même, la Direction informatique contribue à la simplification des outils informatiques et par voie de conséquence à la simplification des missions des salariés en agence comme au niveau du Siège social.

II. Démarche méthodologique innovante

A, Description de la démarche

Certains sujets liés à la qualité de vie au travail nécessitent, de par leur complexité, une étape de réflexion et de démarche expérimentale avant de l'inscrire dans un accord. Pour ces thématiques spécifiques, une méthodologie dédiée est mise en place.

Afin de pouvoir traiter ces sujets de manière optimale, la présente méthodologie a pour objectif de faciliter la conception et la mise en œuvre de ces thématiques sur le long terme et servir ainsi de base de travail à de nouvelles négociations.

Cette méthodologie évolutive sera mise en œuvre par la constitution de groupes de travail dont les travaux seront soumis pour partage à la commission d'amélioration paritaire (CAP) QVT.

Concrètement, il sera présenté à la CAP QVT le fruit de travaux préparatoires aux négociations de sujets clefs de la qualité de vie au travail. Les recommandations de la CAP QVT viendront enrichir les travaux menés sur ces sujets et serviront de socle aux négociations annuelles du bloc de consultation sur la Qualité de vie au travail grâce à la mise en œuvre de la clause de rendez-vous (chapitre IV, section V, B).

B. Thématiques relevant de la méthodologie CAP QVT

- Le présent accord identifié cinq thématiques des groupes de travail :
 - 1 . La prévention des risques d'incivilités : l'accueil au public ;
 - 2 Le travail isolé I en effectif restreint ;
 - 3, La régulation du travail par le rôle de la ligne managériale et de chaque salarié dans le collectif de travail ;
 4. Le droit à la déconnexion ou à la connexion choisie ;
 5. Le télétravail et travail à distance,
- Au-delà de 2017, de nouvelles thématiques pourront faire l'objet de groupes de travail par le biais de différentes remontées (CHSCT ; DSC QVT etc.) et ce, à l'issue de nouvelles négociations.

C. Rôle de la CAP QVT

- Les missions de la CAP QVT :

La CAP QVT est un lieu de partage d'informations et d'analyses des travaux des groupes de travail afin de faciliter le travail des organisations syndicales au travers de la mise en œuvre de la clause de rendez-vous (chapitre IV, section V, B).

Ces analyses permettent d'améliorer les travaux qui lui ont été soumis par le groupe de travail afin de servir de socle de négociations et de permettre d'alimenter celles-ci. De cette manière, annuellement, les thématiques données donneront lieu à de nouvelles négociations avec les partenaires à l'occasion de la mise en œuvre de la clause de rendez-vous (chapitre IV, section V, B).

En d'autres termes, la CAP QVT permet tout au long de l'année d'améliorer les bases de négociations de thématiques données.

-
- Les missions de la CAP QVT :

- 1 . Recommandations sur la composition préalable du groupe de travail ;
- 2 Recommandations sur le suivi intermédiaire des livrables des groupes de travail ;
3. Recommandation sur les livrables des groupes de travail pour prises en compte dans le cadre de nouvelles négociations syndicales.

- A l'occasion des réunions de la CAP QVT, il pourra être traité à la fois :
- De décisions à prendre sur les recommandations fournies par le (ou les) groupe(s) de travail ; - Et des points d'étapes des autres sujets.

D. Composition de la CAP QVT

La commission d'amélioration paritaire (CAP) QVT sera composée :

- D'un délégué syndical central ou d'un représentant de chaque organisation syndicale représentative dans l'entreprise identifié par le délégué syndical central ;
- D'un membre du CHSCT par Direction Régionale et un membre du CHSCT pour le Siège préalablement désignés (soit six membres de CHSCT au total) comme suit :

- o Ces désignations seront effectuées dans un premier temps au niveau de chaque CHSCT à l'occasion de la réunion plénière du mois de mars 2017 ; o dans un second temps, chaque RRH convoquera les membres désignés de chaque CHSCT afin que ceux-ci procèdent à la désignation du membre du CHSCT acteur au niveau de la CAP QVT et représentant de chaque DR / Sièges pour la durée du mandat restant à courir.
- En cas d'égalité de voix ou de difficulté de désignation, le membre le plus âgé sera désigné d'office.
- Si toutefois, l'ensemble des membres des CHSCT composant la CAP QVT n'était pas encore désigné pour le lancement de la première réunion de la CAP QVT, à titre exceptionnel de cette première année d'accord, ne seront présents que les membres déjà désignés.

- D'un ou plusieurs représentants de la Direction des Ressources Humaines .
- D'un ou plusieurs représentants de la Direction des Services Coordonnés pour la Qualité de Vie au Travail ;
- D'un ou plusieurs représentants de Directions Régionales (un Directeur de Région ou un Directeur de secteur) ;
- D'un ou plusieurs représentants d'une ou plusieurs autres Directions selon les sujets présentés ;
- D'une personne extérieure / invitée le cas échéant suivant la thématique.

Cette commission devra être composée d'au maximum vingt-quatre personnes au total.

Des acteurs contributeurs, non membres de la CAP QVT, pourront intervenir pour motiver leurs recommandations,

Les parties conviennent que la parité a une valeur indicative dans le sens où le nombre de représentants de la Direction peut être inférieur à celui des représentants du personnel au sein de la CAP QVT.

En effet, la CAP QVT a vocation à constituer une instance de partage et d'amélioration des travaux, les négociations relevant de la compétence des délégués syndicaux.

Le temps passé en réunion CAP QVT, ainsi que le temps de trajet pour s'y rendre et les frais de déplacement et hébergement seront pris en charge par l'entreprise dans les conditions habituelles en vigueur dans l'entreprise.

Les membres de la CAP QVT s'engagent à une assiduité à l'ensemble des réunions.

Par ailleurs, un forfait de quatre heures sera attribué à chaque membre de la CAP QVT, ayant un statut de représentant du personnel, pour la préparation de chaque convocation à une réunion de la CAP QVT.

Il est précisé que la réunion CAP QVT se réunit à l'initiative de la Direction.

E. Rôle des groupes de travail

Le groupe de travail est au service des négociations et de la CAP QVT. Le fruit de son travail permet à la CAP QVT de disposer d'un terrain en vue des prochaines négociations par voie d'avenant au présent accord de Qualité de vie au travail ou suivant le sujet par la voie d'un accord spécifique consacré à une thématique donnée.

F. Composition des groupes de travail

Le groupe de travail est composé d'un chef de projet interne de contributeurs internes et le cas échéant externes suivant la thématique abordée. La CAP QVT donne ses recommandations sur la composition du groupe de travail qui varie en fonction de la nature du sujet,

G. Les étapes clés

Les étapes de cette méthodologie sont les suivantes :

I. Les travaux du Groupe de travail visent à :

- poser le diagnostic relatif à la QVT du sujet identifié, -
mettre en place le plan d'actions afférent ; -expérimenter
; - et produire un livrable pour présentation à la CAP
QVT.

2. Les recommandations de la CAP QVT visent à :

-analyser la fiche méthodologique et les travaux du groupe de travail ; - enrichir
de ses recommandations les travaux du groupe de travail ; - partager des
informations complémentaires en lien avec les sujets présentés ; -servir de
socles aux nouvelles négociations,



3. A l'issue des réunions de la CAP QVT, un procès-verbal sera rédigé pour reprendre les différentes recommandations de la CAP QVT : les points de convergence et les points de divergence
4. Les nouvelles négociations syndicales : Les travaux du groupe de travail et de la CAP QVT serviront de base de travail aux négociations d'un avenant à l'accord Qualité de vie au travail voire, suivant la thématique, dans le cadre d'un projet d'accord distinct et spécifique.

H, Calendrier indicatif de la CAP QVT

Pour l'année 2017, première année de mise en place de l'accord, à titre indicatif, la CAP QVT pourra se réunir, à l'initiative de la Direction des Services Coordonnées pour la QVT :

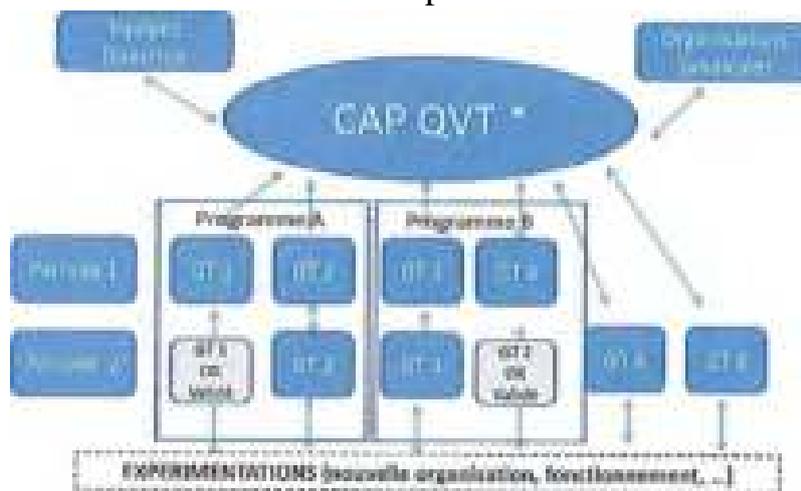
- En mars 2017 : pour le lancement de la composition préalable des premiers groupes de travail et le cahier des charges (fiches méthodologiques) ;
- En juin 2017 : pour le suivi intermédiaire des livrables des groupes de travail ;
- A l'automne 2017 : pour les recommandations sur les livrables des groupes de travail ;
- Dernier trimestre 2017 : Nouvelles négociations sur la base des recommandations de la CAP QVT pour la conclusion d'un avenant au présent accord ou suivant le sujet d'un accord spécifique.

I. Information des CHSCT

L'ensemble des CHSCT seront informés des fruits du groupe de travail et de la CAP QVT. Les éventuelles recommandations des CHSCT contribueront ainsi à servir de base de travail aux négociations syndicales.

J. Schéma du système d'action systémique CAP QVT

Projet Schéma du système d'action QVT Manpower



CAPQVT: Commission Amélioration Paritaire pour la Qualité de Vie au Travail

CHAPITRE PROGRAMME BIEN ETRE ET PERFORMANCE AU TRAVAIL

■ Bien-être physique

A, Santé physique

1) Prévention des risques liés aux addictions

La prévention des risques liés à la consommation de substances dites psycho-actives (alcool ; cannabis ; amphétamines ; psychotropes etc.) s'inscrit à la frontière de la sphère privée et de la sphère professionnelle,

Compte tenu des risques inhérents à ces addictions en termes notamment d'impacts humains et sociaux, Manpower France souhaite mettre en place une démarche spécifique de prévention. Une réflexion sera menée sur le sujet, d'abord du point de vue de la prévention primaire puis secondaire.

Du point de vue de la prévention primaire, des actions de sensibilisation seront menées, telles que des conférences et/ou la diffusion de supports de prévention thématiques. L'apport d'informations sur ces sujets est une première étape essentielle pour mieux comprendre les problématiques liées aux addictions et les risques encourus. Ces supports de communication porteront sur les risques liés à la consommation de tabac, d'alcool et de substances psychotropes, y compris les médicaments psychotropes.

Les médecins du travail ont un rôle crucial en termes de préconisations et de conseils a fortiori si l'entreprise, informée, l'aura alerté de l'état d'intempérance régulier du salarié.

Le salarié aura également un rôle fondamental : il relève de sa responsabilité d'accepter l'accompagnement que lui apportera l'entreprise dans la voie du sevrage. Le concours des salariés est donc indispensable au succès de la lutte préventive et curative contre les substances psychoactives et tout particulièrement l'alcool.

Engagement	La Direction des services coordonnés pour la QVT travaillera dès 2017 en lien avec les services de santé inter-entreprises et la DRH pour formaliser et mettre en œuvre un dispositif de prévention primaire voire secondaire et d'accompagnement autour de la problématique liée aux addictions.
Mesure	Un pilote sera mis en place en fonction des meilleures réponses des services de santé inter-entreprises et pourra être déployé dans l'année 2017 sur d'autres régions selon la faisabilité et les retours des salariés en pilote.
Indicateurs	Retour d'expérience du pilote Information du CHSCT concerné le pilote fin 2017

2) Prévention des risques liés contre les TMS (troubles musculo-squelettiques)

Afin de prévenir les risques de TMS, l'entreprise s'attache à sensibiliser davantage les salariés sur les gestes et postures à adopter au travers notamment d'une brochure d'informations spécifique « Qualité de vie au Bureau » en annexe 4 et accessible via l'intranet Léo (conseils donnés par l'entreprise aux permanents : prévention des TMS, aménagement du poste de travail sur ordinateur, utilisation du casque téléphonique, réduction des nuisances sonores, règles de vie en espace partagé).

Engagement	Permettre de réduire les risques de troubles musculo-squelettiques par une prévention primaire
Mesure	Rappel lors du lancement de l'information sur l'accord des brochures à disposition. En complément, la Direction des Services Coordonnés pour la Qualité de Vie au Travail s'engage à communiquer auprès des services de santé au travail interentreprises (SSTI) afin qu'ils puissent promouvoir la prévention sur les TMS auprès des salariés Manower.
Indicateurs	Nombre d'actions d'information et sensibilisation menées en 2017

3) Prévention des risques liés aux maladies cardiovasculaires

■ Quelques chiffres-clefs...

En France, nous comptons :

- 700 000 personnes vivant avec le diabète sans le savoir ;
- 5 millions de personnes ignorant leur hypertension ;
- 7 millions de personnes ignorant leur taux de cholestérol élevé ;
- 155 000 cas d'AVC (accidents vasculaires cérébraux) par an, première cause de handicap acquis chez l'adulte.

Les complications du diabète sont sources de handicap : Troubles visuels et cécité, insuffisance rénale, amputations des membres inférieurs, infarctus du myocarde, AVC (accident vasculaire cérébral).

Les risques cardio vasculaires (hypertension artérielle, cholestérol) ainsi que des facteurs de risques communs (surpoids ou obésité, tabagisme, consommation d'alcool, alimentation déséquilibrée, manque d'activité physique) ajoutés aux antécédents familiaux et à l'âge peuvent provoquer des AVC lourds,

AVC et Handicap : Trois quart des patients survivants gardent des séquelles.

- ...qui font de l'entreprise un lieu privilégié pour :
 - Sensibiliser et informer le collectif de travail ;
 - Aider chacun à comprendre et être bienveillant avec les salariés concernés.

Engagement	Manpower s'engage à sensibiliser les salariés dans le cadre de cet accord et par des actions de prévention et/ou de dépistage selon la faisabilité logistique.
Mesure	<p>Une fiche sur la prévention contre les maladies cardiovasculaires est mise en ligne sous l'intranet afin de sensibiliser les salariés à ces risques pathologiques (en <u>annexe 5</u>).</p> <p>A la suite d'une action d'information et de dépistage ayant eu lieu au siège de Manpower le 14 novembre 2016, 1^{ère} journée de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. Afin de faire bénéficier tous les salariés de l'information de prévention, une vidéo a été tournée et mise à disposition via l'Intranet et Google.</p>
Indicateurs	Nombre d'actions de sensibilisations menées en 2017

Afin de permettre le lancement d'actions de prévention Santé, un budget de 20 000 euros est dédié à la DSC QVT pour 2017.

B. Sécurité physique

1) Prévention des risques d'incivilités : l'accueil du public

o Formation « Faire face aux tensions et aux incivilités » .

L'accueil physique et téléphonique des candidats, des intérimaires et des clients est une composante fondamentale du travail en agence. La gestion de ces relations constitue donc une compétence clé des salariés du réseau.

Néanmoins, le contexte socio-économique ainsi que les conditions de travail en agence, multiplient les situations d'exposition des salariés au stress et/ou aux incivilités de leurs interlocuteurs tout en exigeant une réactivité croissante,

De la solidité de cette compétence précitée dépend donc, d'une part, la capacité des salariés à faire face aux situations difficiles que peuvent générer les interactions avec le public et, d'autre part, la capacité à se préserver en situation de tension, à récupérer sérénité et disponibilité après une situation éprouvante.

Il convient donc de renforcer cette compétence, chaque fois que nécessaire, en particulier chez des salariés exposés à un risque accru d'agression. Ce risque accru peut être lié, par exemple, à la typologie du public accueilli, au lieu d'implantation de l'agence (par exemple, dans un quartier sensible) ou à une situation de travail isolé.

Afin d'assurer cette montée en compétences, Manpower propose une formation « Faire face aux tensions et aux incivilités en agence ». Celle-ci est animée avec la « Cellule Incivilités » de Manpower.

VR ✓
17

- **Accompagnement par la Cellule Incivilité :**

La cellule incivilité répond aux objectifs suivants :
 • Accompagner le salarié permanent de l'agence qui pourrait connaître des agressions verbales ou physiques d'un salarié intérimaire relativement à son suivi administratif mission (paie, contrat, prévoyance, etc.) ou du fait d'un client, d'un collègue ou d'un tiers
 • Aider un intérimaire, à la demande d'une agence, pour un dépôt de plainte à la suite d'un vol sur le lieu de travail : appel à la cellule incivilité et réponse donnée pour accompagner.

Tout salarié permanent peut contacter la cellule incivilité via le numéro suivant : 06.21.01.02.86.

- **Accompagnement psychologique :**

L'accompagnement des salariés face aux risques liés à l'accueil du public passe également par la possibilité, pour tout salarié de Manpower, de contacter une permanence téléphonique d'écoute et de soutien via un numéro vert national unique : 08 00 87 09 43 (24h/24 - 7j/7).

Le Département Veille et Sécurité est également habilité à diriger les salariés victimes d'incivilités, qui en ressentent le besoin, vers le service santé au travail pour un déclenchement de soutien psychologique assuré par un cabinet extérieur.

Ce soutien psychologique est réalisé de façon neutre et confidentielle.

La thématique « Prévention des risques d'incivilités l'accueil au public » fera l'objet de la méthodologie CAP QVT
(cf. chapitre 1).

Fiche méthodologique CAP QVT

PREVENTION DES RISQUES INCIVILITES	
Thème choisi :	
Composition l'équipe de travail : Adéfinir et présentez la réunion de lancement CAP QVT	
Objectif poursuivi : Assurer la prévention des risques aux salariés en situation d'accueil du public dont les risques d'incivilités Garantir un processus de gestion et traitement en cas d'agression verbale ou physique (candidat, intérimaire, client) (prise en compte des dimensions organisationnelles, techniques et humaines)	
Date de :	mars-17
Objectif poursuivi?/	Diagnostique (bilan de l'existant, état des lieux)
Les propositions pour l'objectif	Les actions proposées pour atteindre l'objectif
Phase expérimentale	Délais de présentation des livrables à CAP QVT
Sujet : du public	Composants du GT et acte en interactions : OSCQVI/
Sujet2:	

2) Le travail isolé I en effectif restreint

L'implantation des agences et autres bureaux d'accueil répond à des enjeux stratégiques, à la fois commerciaux et d'accès à la ressource. Manpower peut ainsi être amené à maintenir ou mettre en

place des unités de travail de proximité sur lesquelles intervient un nombre limité de salariés.

Même si le déploiement d'Envergure a déjà sensiblement réduit ce risque, cette situation est encore potentiellement de nature à générer des situations professionnelles isolées spécialement durant la période estivale.

Constitue une situation de travail isolé la réalisation d'une tâche par un salarié, dans un environnement de travail où ce dernier ne peut être ni vu ni entendu directement par d'autres personnes (conformément à la définition de l'INRS). Le fait de travailler seul ne constitue donc pas nécessairement une situation de travail isolé.

Cette situation devient préoccupante sur le plan de la sécurité lorsque le salarié est isolé, et qu'en cas d'accident, de malaise ou d'agression, la probabilité pour ce salarié d'être secouru est faible du fait de cet isolement,

Dans le cadre de son obligation de sécurité, Manpower intègre, par conséquent, les situations de travail isolé dans son évaluation des risques et prend les mesures de prévention nécessaires pour garantir la sécurité des salariés permanents concernés par celles-ci.

Ainsi, le CHSCT est étroitement associé aux mesures prises par l'entreprise notamment à l'occasion de la période estivale de congés. Il est ainsi porté à la connaissance du CHSCT un tableau permettant, d'une part, d'identifier chaque situation pour laquelle le travail isolé constitue un risque avéré et, d'autre part, de présenter les mesures les plus appropriées mises en place par chaque manager, telles que :

- fermeture partielle de l'agence d'origine et affectation temporaire du salarié dans une autre agence (avec prise en charge des frais de déplacement) , - organisation préalable d'un dispositif préventif (information des salariés sur les consignes, appels de contrôle quotidiens, etc.).

Par ailleurs, des actions de prévention d'ordre primaire et secondaire sont mises en place :

- Prévention primaire :
 - service de santé au travail prend contact avec le salarié et peut proposer à l'issue du RDV téléphonique, en toute confidentialité, un accompagnement psychologique via l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR).
 - Recensement des situations de travail isolé dans l'entreprise o Limitation, dans la mesure du possible, des situations de travail isolé par le biais de mesures organisationnelles
- Prévention secondaire .
 - Réalisation d'enquêtes par les préventeurs ou les RRH en cas d'accidents impliquant des salariés en situation de travail isolé o Mise à disposition des salariés concernés de dispositifs de Protection du Travailleur Isolé (PTI)

Une réflexion est à l'étude sur l'ensemble des mesures organisationnelles et matérielles qui peuvent limiter les risques liés au travail isolé.

Le dispositif de Protection du Travailleur Isolé (PT I), ainsi que des modalités de déclenchement des alertes et du processus de traitement de ces alertes feront l'objet d'une expérimentation. Cette dernière sera menée par une Commission d'Amélioration Paritaire pour la Qualité de Vie au Travail (CAP QVT), selon la méthodologie décrite au point I du Chapitre IV.

La thématique « travail isolé I en effectif restreint » fera l'objet de
la méthodologie CAP QVT
(cf, chapitre I).

Fiche méthodologique CAQVVT

TRAVAIL ISOLÉ OU EN EFFECTIF RESTREINT							
L'objectif principal est de garantir la sécurité des salariés							
Permettre de sécuriser les salariés en situations de travail isolé ou en effectif restreint (en tenant compte des dimensions organisationnelles, techniques et humaines)							
Année 2017							
	Effectif garanti	Prévisions générales (montants, dates de fin...)	Les autres groupes pour lesquels l'objectif est atteint	Autres engagements	Montants de prévisions des fonctions CAQVVT	Indicateurs	Responsables de la mise en œuvre
Objectif à court terme							
Objectif à long terme							

Un budget dédié à la conduite de ce groupe de travail « Travail Isolé I en effectif restreint » est alloué pour un montant de 10 000 euros en 2017.

3) Risques routiers

Le risque routier est identifié dans les documents uniques d'évaluation des risques des différents sites Manpower comme l'un des sujets de prévention majeurs. Le déplacement est, en effet, une composante importante de l'activité du travail temporaire, en particulier pour les profils nomades qui assurent le volet commercial de l'activité de Manpower, auprès des entreprises utilisatrices,

Manpower met en œuvre une politique de déplacement dont le principe directeur est la sécurité des salariés. En effet, la « Politique de déplacement et frais professionnels » de Manpower mentionne : « La sécurité du salarié demeure la préoccupation principale lors de tout déplacement professionnel Des règles sont ainsi définies dans un souci de prévention :

- Privilégier « des solutions alternatives au déplacement (conférences téléphoniques, visioconférences...) Manpower a ainsi pourvu l'ensemble des postes de travail d'outils dédiés au travail collaboratif à distance (outils Google).
- Privilégier le choix d'un transport collectif dès lors que cela est possible, de manière générale, et systématiquement lors d'un parcours de 300 km aller/retour ;
- Solliciter l'aide et le conseil des salariés visités (recommandations d'itinéraires, accompagnement en voiture).

Manpower France souhaite approfondir davantage la prévention des risques routiers de ses salariés permanents. Pour cela, différencions trois configurations d'exposition aux risques routiers :

- Véhicules de fonction : Manpower met à disposition de certains salariés des véhicules de fonction, Ce choix est fait en fonction du niveau hiérarchique et du nombre de kilomètres parcourus annuellement. Les véhicules de la flotte Manpower présentent toutes les caractéristiques techniques favorables à une bonne prévention des risques. Les véhicules sont neufs lorsqu'ils sont attribués et sont renouvelés tous les 36 mois. La maintenance est intégralement assurée par les équipes dédiées du siège et par la compagnie d'assurance, ainsi que la prise en charge en cas d'accident (dépannage, rapatriement à l'agence de l'assureur la plus proche, prêt d'un véhicule de remplacement).
- Véhicules des salariés dans le cadre des missions : les salariés qui doivent se déplacer pour des missions à la demande de Manpower peuvent utiliser leur propre véhicule. Manpower prend en charge les frais de carburant et d'entretien du véhicule par le remboursement d'indemnités kilométriques. Dans ce cadre, une assurance prise en charge par Manpower couvre les dommages corporels et matériels lors de ces déplacements professionnels. En cas de sinistre, les salariés bénéficient d'une prestation d'assistance (dépannage en cas de véhicule immobilisé). Le carburant, l'entretien, les réparations ainsi que l'amortissement du véhicule sont pris en compte dans les indemnités kilométriques.
- Véhicules des salariés dans le cadre des trajets domicile / travail : dans le cadre du trajet domicile-travail, les salariés choisissent leur mode de transport, en fonction des distances à parcourir et des transports en commun disponibles. Une partie des salariés utilise son véhicule personnel et souscrit une assurance personnelle adaptée.

Les cas décrits ci-dessus recouvrent les situations dans lesquelles les salariés Manpower utilisent un véhicule. Il est important également d'intégrer à la réflexion les salariés qui utilisent d'autres moyens de transport (transport en commun, marche, vélo...). Que ce soit au titre du trajet domicile-travail ou au titre d'un déplacement professionnel, ces salariés sont également exposés aux risques routiers et plus largement, aux risques de déplacement.

La démarche de prévention des risques routiers de Manpower cible par conséquent l'ensemble des salariés, bien que les mesures de prévention soient adaptées en fonction des trois configurations décrites ci-dessus.

La prévention des risques routiers doit comporter plusieurs actions complémentaires à l'étude :

- Communication d'un engagement d'entreprise de mise en place d'une démarche de prévention des risques routiers ;
- Diffusion d'une charte des bonnes pratiques qui engage tous les salariés conducteurs à diffuser sous l'intranet ;
- Réflexion sur un processus de centralisation de l'information liée aux accidents matériels et corporels.

Ce dernier point a pour objectif d'apporter une meilleure compréhension de l'accidentéisme lié aux déplacements, afin de pouvoir, dans un premier temps, mettre en place des actions de prévention ciblées et, à terme, de favoriser une réduction significative des accidents liés aux déplacements.

Afin de limiter leur déplacement aux seules situations qui nécessitent un entretien physique, les salariés sont également invités à utiliser autant que possible les outils de communication tels que les conférences téléphoniques ou les visioconférences.

Manpower France a décidé également de se joindre au collectif de 21 entreprises en prenant solennellement sept engagements en faveur de la sécurité routière :

1. Nous limitons aux cas d'urgences les conversations téléphoniques au volant ;
2. Nous exigeons le port de la ceinture de sécurité ;
3. Nous prescrivons la sobriété sur la route ;
4. Nous n'acceptons le dépassement des vitesses autorisées ;
5. Nous intégrons des moments de repos dans le calcul du temps de trajet ;
6. Nous favorisons la formation à la sécurité routière de nos salariés ;



7. Nous encourageons les conducteurs des deux-roues à mieux s'équiper.

Engagement	Sensibiliser et former les salariés à une meilleure vigilance en conduite
Mesure	Le plan de formation 2017 prévoit de former une trentaine de salariés en présentiel. Le choix se portera en concertation avec les DR et la DRH pour prioriser les salariés en zones à risques (ex brouillard, neige) ou à fort kilométrages annuels. En complément, une étude sera menée pour mettre à disposition via elearnin , un module de sensibilisation à la sécurité routière.
Indicateurs	Nombre de salariés formés Au regard d'éléments ayant permis de déterminer les critères de priorisation.

4) Risques liés aux incendies

Afin de prévenir le risque incendie, Manpower apporte une attention toute particulière dans le choix, l'aménagement et l'équipement de ses locaux de travail, afin qu'ils répondent strictement aux normes de sécurité. Des équipes dédiées centralisées assurent l'entretien et la maintenance des locaux au quotidien.

En ce qui concerne plus particulièrement les moyens d'extinction, un contrat national permet d'assurer la maintenance des extincteurs des sites de Manpower France, A ce titre, une vérification annuelle est réalisée par des techniciens extérieurs. Cette vérification permet d'assurer l'entretien des extincteurs en place, de vérifier leur bon fonctionnement et leur renouvellement en cas de détérioration ou de dépassement de la limite maximale d'utilisation.

Engagement	Prévenir le risque d'incendie
------------	-------------------------------



Mesure	<p>Vérification par le prestataire de la signalétique permettant d'identifier les extincteurs et de l'affichage de la plaquette de consignes de sécurité, Si ces éléments sont manquants, le prestataire se doit d'en fournir de nouveaux et/ou d'en assurer la fixation, De même, si le registre de sécurité de l'agence est manquant, le prestataire se doit d'en fournir un nouveau et, qu'il soit neuf ou non, le technicien le complète et le signe à chaque intervention.</p> <p>Réalisation par le prestataire d'une session de sensibilisation auprès des salariés présents. L'entreprise de maintenance prend un rendez-vous préalable avec le responsable d'agence afin de s'assurer de la disponibilité de tout ou partie des salariés. Pendant une durée de 10 à 15 minutes environ, le technicien sensibilise les salariés à la sécurité incendie. Il leur explique le fonctionnement des extincteurs, en fonction des différents types de feux. Il délivre également des recommandations en matière de prévention des incendies, et rappelle les bonnes pratiques d'évacuation.</p>
Indicateurs	Nombre de sessions de sensibilisation menées

C. Environnement physique

1) Espace de travail

Afin de répondre aux besoins d'amélioration des environnements de travail, la Direction Achats & Immobilier (DAI) met à disposition de tous les salariés de Manpower France un nouvel outil : « Votre Espace Assistance Immo Ce nouvel outil permet aux salariés de déclarer des incidents ou des demandes liées au poste de travail (hors IT), au bâtiment ou son environnement.

L'intégralité des demandes est traitée et résolue par les équipes des Services Généraux & Travaux de la DA.

Tous les utilisateurs, quelle que soit leur zone géographique, peuvent déclarer et suivre en temps réel l'évolution de leurs demandes, par l'ouverture très rapide de « Tickets d'incident ».

Les services offerts aux salariés seront simplifiés et améliorés puisque leurs problématiques d'intendance ou de confort au travail seront entièrement prises en charge et suivies jusqu'à leur résolution.

L'objectif de l'outil est de répondre à une demande forte des occupants, de ne plus gérer en direct les questions d'intendance, en déclarant facilement des incidents et d'en suivre le traitement, sans passer par les emails ou le téléphone.

Il permettra également de maintenir un niveau optimal d'entretien et de confort des locaux.

Tout comme les salariés du siège, les équipes basées en région pourront désormais bénéficier du même niveau de service qu'au siège.

L'ensemble des services aux occupants et aux bâtiments y seront couverts : Mobilier, Acoustique, Contrôle, accès, électricité, Plomberie, Hygiène, Sanitaires, Qualité des équipements I accessoires, Véhicules de fonction, RIE, Navettes, Accueil / standard, Parking, Sinistres, etc.

Face à la diversité et à la nécessité de partir du vécu des personnes dans leurs situations de travail, employeur prendra au maximum en compte, autant que faire se peut, les préconisations issues de

l'expression des salariés, des savoir-faire et consultations des CHSCT, des services experts internes et externes tels que l'AMIH et/ou la médecine du travail :

2) Ergonomie des postes de travail

Le choix des mobiliers constituant les postes de travail et l'environnement de travail sont toujours sélectionnés en consultation avec des bureaux d'étude extérieurs qui permettent d'avoir un avis objectif et mesurable sur l'ergonomie des produits sélectionnés. Des travaux d'amélioration sont sans cesse en cours afin d'adapter les aménagements aux conditions de travail propres sur le local. Les fiches ci-jointes (en annexe 7) précisent plus de détails sur ce type d'aménagements. L'équipe médicale de Manpower est également consultée pour affiner le choix des mobiliers et des aménagements. Manpower France associera autant que possible les utilisateurs aux études ergonomiques.

3) Restaurant InteruEntreprise

Le Restaurant Inter Entreprises (RIE) ainsi que les espaces de prises de repas et tisaneries du siège sont actuellement étudiés afin de répondre aux besoins des utilisateurs,

Les distributeurs de boissons font d'ores et déjà l'objet d'un appel d'offres qui visent à améliorer la qualité des boissons proposées pour le confort des salariés et une hygiène maximale.

Aussi, le restaurant Inter Entreprise du siège d'Eurêka sera entièrement rénové mi 2017 afin d'offrir aux convives une prestation améliorée et un environnement convivial sur la pause 12/14h. L'étude en cours n'est donc pas qu'une consultation commerciale, elle vise à améliorer les flux, le confort, et la qualité des repas, mais également à offrir aux occupants du bâtiment des services non existants à ce jour qui permettront d'agrémenter les moments de pause tout au long de la journée,

4) Mise en place d'une charte d'hygiène

L'hygiène dans les locaux participe au bon environnement de travail, et la prise de repas sur le lieu de travail, malgré l'interdiction régie par le Code du travail, est une pratique qui doit disparaître pour limiter les incidents d'hygiène.

Après l'installation en 2016 d'un espace dédié à la prise des repas sur le site d'Eureka, il est prévu en 2016 et 2017 de lancer plusieurs campagnes de sensibilisation auprès des salariés pour limiter la présence et le stockage d'aliments sur le lieu de travail.

Enfin, l'ensemble des prestataires de nettoyage de tous nos locaux est en train de s'organiser, à la demande de notre Direction Achats, pour renforcer les contrôles qualité de nettoyage. Un salarié dédié au contrôle des prestations de nettoyage est désormais en place pour s'assurer du bon suivi des prestations sur toute la France,

■ BIEN-ETRE PSYCHIQUE

A. Outils de prévention des RPS mis à disposition des salariés

1) Définition des RPS facteurs de protection et de risques

Aux yeux du Ministère du travail, les risques psychosociaux (RPS) sont à l'interface entre l'individu et sa situation de travail, d'où le terme de risque psychosocial. Sous l'entité RPS, on entend stress mais aussi violences internes (harcèlement moral, harcèlement sexuel) et violences externes (exercées par des personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés)...

Au regard de l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008, un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

Les risques psychosociaux revêtent une grande diversité et complexité puisque s'y confondent des éléments pouvant être de nature professionnelle et/ou personnelle. En effet, les risques psychosociaux sont multifactoriels en ce sens qu'ils peuvent être induits par des facteurs individuels, organisationnels et ont un caractère également subjectif,

Cette part de subjectivité relève de la perception propre à chaque individu, ce qui n'empêche ni de l'évaluer, ni de la mesurer (à l'instar de la douleur en milieu hospitalier), afin d'en apprécier l'évolution dans le temps. En effet, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

Dans l'idéal, il conviendrait de parler de « risques psychosociaux au travail », afin de bien circonscrire le champ des responsabilités de l'employeur, Ce dernier est tenu d'agir sur « ce sur quoi il a prise » et donc sur les déterminants des risques psychosociaux dans son entreprise, sans violer l'intégrité psychique des intéressés.

Ils peuvent être regroupés en quatre grandes familles de facteurs :

- 1, Les exigences du travail et son organisation : autonomie dans le travail, degré d'exigence au travail en matière de qualité et de délais, vigilance et concentration requises, injonctions contradictoires ;
2. Le management et les relations de travail : nature et qualité des relations avec les collègues, les supérieurs, reconnaissance, rémunération, justice organisationnelle;
3. La prise en compte des valeurs et attentes des salariés : développement des compétences, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, conflits déthique ,
4. Les changements du travail : conception des changements de tout ordre, nouvelles technologies, insécurité de l'emploi, restructurations...

Avec le présent accord, Manpower acte la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration pour garantir aux salariés les meilleures conditions de travail possibles.



2) Rappel du Code de conduite et d'éthique professionnelles

Il est rappelé que Manpower demande à ses salariés, quel que soit le niveau hiérarchique, de respecter la charte éthique (en annexe 3 et disponible sous intranet et revue lors des formations annuelles sur le code de conduite éthique et professionnel). Ainsi, la Charte éthique rappelle que :

« Chacun a le droit de travailler dans un environnement libre de toute forme de harcèlement. Nous ne tolérerons aucune conduite qui harcèle ou crée un environnement intimidant, humiliant, injurieux ou hostile, et notamment toute forme de violence ou de harcèlement sexuel sur le lieu de travail, ceci s'applique également à nos fournisseurs et à nos clients. Si vous faites l'objet d'une forme quelconque de harcèlement ou de violence, ou si vous observez ce type de comportement à l'encontre d'un autre employé, vous êtes invités à signaler immédiatement l'incident à votre supérieur hiérarchique, le Référent Ethique local ou au Responsable principal de la conformité et de l'éthique. Notre Groupe ne tolérera aucune forme de représailles contre tout employé qui rapporte de bonne foi une situation de harcèlement ou de violence sur le lieu de travailL »

3) Formations en lien avec les RPS

Manpower met à disposition de tout salarié permanent une offre de formation constituée de plusieurs modules. Ceux-ci couvrent aussi bien la réduction de risques psycho-sociaux que le renforcement de facteurs de motivation/plaisir au travail. En voici le contenu en détail :

▣ La charge de travail ou comment réduire la charge mentale

La charge mentale est liée aux capacités de concentration, de compréhension et d'adaptation que chacun mobilise en permanence pour traiter toutes les informations nécessaires à la réalisation de ses activités de travail, S'y ajoute la gestion des relations professionnelles, internes comme externes, qui exige rapidité, qualité et délai, Ce module, ouvert à tout salarié, permet de développer des pratiques susceptibles de réduire la charge mentale et d'améliorer sa qualité de vie au travail (efficacité & satisfaction individuelle). Les objectifs :

- Appréhender les enjeux de la charge mentale
- Comprendre comment l'activité (le travail) consomme nos ressources personnelles
- Savoir s'organiser pour réduire la consommation de ces ressources tout en maximisant son efficacité cognitive (concentrations...)

▣ La qualité des relations ou « Oser dire en sachant dire »

La santé au travail et l'efficacité professionnelle se trouvent renforcées (ou diminuées) par la qualité des relations que chacun entretient. Ces relations, avec l'externe et avec l'interne, peuvent être sources de satisfaction mais aussi de difficultés. L'affirmation de soi consiste à exprimer et à faire entendre ses besoins, opinions, demandes avec confiance, assurance et respect des interlocuteurs, Ce module, ouvert à tout salarié, permet de développer des relations professionnelles saines, sereines et profitables, y compris en contexte tendu. Les objectifs :

- Etablir et maintenir de bonnes relations
- Gagner en aisance et en confiance en utilisant les techniques de communication affirmée
- Apaiser ses émotions sans perdre la face - Atteindre ses buts en respectant l'autre

SJA 

▣ Le sentiment d'équité et de justice organisationnelle : comment le maintenir ?

Le sentiment d'équité a un impact direct, en positif ou en négatif, sur la satisfaction & la motivation au travail. C'est par conséquent, un enjeu managérial. Cette formation, ouverte à tout manager de l'entreprise, leur permet de découvrir ce qui construit le sentiment d'équité pour un salarié et de comprendre ce qui fait qu'une décision managériale peut être perçue comme juste ou injuste par une équipe. Les objectifs :

- Comprendre les enjeux de la justice organisationnelle sur la motivation & le stress de salariés
- Découvrir les 3 grandes formes de justice organisationnelle
- Développer des pratiques qui contribuent au sentiment d'équité

4) Mise à disposition d'un soutien psychologique

- Situations visées : Lors d'une situation de confrontation directe ou indirecte, à des situations génératrices de souffrance morale au travail ou à un événement potentiellement traumatique (événement grave, exceptionnel, survenant dans la violence, la surprise, et impliquant un risque pour la sécurité physique et mentale :
 - Agression physique ou verbale, voies de fait, injures, diffamations ou outrages
 - Confrontation à la mort ;
 - Accident de travail ou trajet.
- Dispositif Une aide est réalisée par des psychologues-cliniciens de l'IAPR, soit par des Psychologues-cliniciens appartenant au réseau national des psychologues-cliniciens de l'IAPR (si hors IDF).

Deux points d'entrée sont possibles pour bénéficier du soutien psychologique :

- Soit une démarche personnelle du salarié qui prend contact directement avec le prestataire via le numéro vert 08.00.87.09.43 (24h/24h - 7j/7j) ;
- Soit une démarche de l'entreprise (ex : manager ; service RH...) qui prend contact avec l'infirmière de santé au travail du Siège social de Manpower France (voir annexe 6),

Engagement	Mettre à disposition des outils RPS
Mesure	Mise à disposition d'un soutien psychologique
Indicateurs	Nombre de saisine du prestataire

VR


B. Le management responsable, levier de performance

La qualité de vie au travail fait partie intrinsèque des fonctions du manager (N+1 et N+2). D'ailleurs les Référentiels de compétences rappellent pour chacune des fonctions managériales de « veiller à

la bonne qualité de vie au travail », ce qui souligne l'importance de cet aspect dans leurs missions et responsabilités,

1) La reconnaissance

Les pratiques de reconnaissance peuvent avoir un impact fort sur l'engagement au travail et donc directement sur la performance de l'entreprise. Des salariés reconnus sont doublement engagés et développent une relation plus forte aux managers,

Manpower a la volonté d'agir en matière de reconnaissance mais sans nécessairement les placer sous une telle étiquette, Outre le levier salarial (fixe et variable), les pratiques managériales peuvent aussi agir favorablement sur la reconnaissance.

Manpower sera plus sensible à développer la reconnaissance de la qualité du travail et des efforts fournis plutôt que de se limiter à la reconnaissance des résultats.

Pour cela, les managers ont un rôle fondamental au quotidien dans la Qualité de Vie au Travail notamment :

- par une écoute active et bienveillante ,
- par la capacité à analyser toutes les situations dans leur contexte économique, social et humain ;
- par la confiance portée aux salariés.

La reconnaissance « informelle » passe avant tout par une présence plus importante de la ligne managériale, y compris par les membres de la Direction auprès des salariés du terrain. Dès l'été 2016, la Direction a demandé au « Team Management » (DR, DS, directeurs fonctions supports) d'être présent deux journées sur des entités opérationnelles (agence, CGA, SCD...) favorisant ainsi les échanges et la compréhension des problématiques locales.

L'entreprise s'engage dès que la situation se présente à ce que le « Team Management » soit sur le terrain. En effet, avant de reconnaître, il faut connaître ses salariés. Outre la présence des managers, le soutien de ces derniers est essentiel. Soutenir les salariés quand quelque chose ne va pas, dire merci quand le travail est accompli, prendre le temps de leur parler, les associer à différents projets, demander leur avis, les reconnaître comme acteurs de l'organisation du travail mettre en avant et célébrer leurs réussites sont autant de pratiques managériales qualitatives à renforcer,

Module de formation :

Afin d'aider les managers dans ces pratiques, Manpower propose depuis cette année un module de formation : « Renforcer la reconnaissance au quotidien : multiplier et varier les pratiques ».

Les objectifs de cette formation sont :

- Connaître et ressentir les effets positifs de la reconnaissance au travail,
 - Comprendre les différentes formes de reconnaissance,
- Développer les pratiques de reconnaissance adaptées aux capacités d'actions des managers.

Notre enjeu n'est pas de faire plus en matière de reconnaissance mais mieux.

Les parties signataires conviennent aussi que le bien-être au travail passe par une reconnaissance du travail accompli mais aussi par des perspectives de développement au sein de l'entreprise. La valorisation du travail doit être perçue comme une source de développement personnel.

Le salarié dispose une fois par an d'un entretien professionnel afin d'identifier ses souhaits d'évolution et de formation. L'ensemble des travaux réalisés dans le cadre de l'anticipation des évolutions des familles professionnelles, de la gestion prospective des emplois et des compétences, de la mobilité professionnelle... sont des outils à disposition des salariés pour leur développement professionnel. L'ensemble de ces outils figurent dans notre accord GPEC signé le 30 juin 2015.

Chaque année, le salarié bénéficie aussi d'un entretien annuel qui doit constituer un moment privilégié permettant au salarié et au manager de faire ensemble le bilan du travail réalisé au cours de l'année. Le manager doit y consacrer du temps, être à l'écoute, prendre en compte les remarques formulées par le salarié et y apporter des réponses.

Au-delà de ces points annuels formels, les managers doivent régulièrement et tout au long de l'année échanger avec les salariés au sujet de leur travail. Echanger sur la qualité du travail est une pratique managériale essentielle pour se développer, mieux se connaître et se sentir reconnu, La transparence dans la communication permet au salarié de construire son parcours professionnel.

■ Le co-développement :

En matière de formation et au-delà de dispositifs spécifiques construits sur-mesure, les groupes de Co-Développement permettent de favoriser l'appropriation de changements complexes. Le codéveloppement est un dispositif de professionnalisation, complémentaire à la formation dite « classique Il consiste à réunir, sur 8 séances environ, des salariés à parité (managers ou consultants recrutement par exemple) qui vont se centrer sur des situations de travail vécues, à partir d'une méthodologie précise. Les séances sont animées par un professionnel du co-développement.

Au niveau individuel, ce dispositif permet de :

- Traiter des préoccupations dominantes pour les salariés,
- Prendre du recul et retrouver ses marges de manœuvre pour passer à l'action,
- Passer du sentiment d'isolement à l'échange et l'entraide,

Au niveau d'un collectif (groupe de co-développement), il permet de :

- Résoudre des difficultés temporaires liées à un changement
- (Re)créer un climat porteur
- Construire des pratiques communes d'équipes métiers ou d'équipes managériales

Pour l'entreprise, il permet de :

- Débloquer des problèmes chroniques ou masqués
- Détecter des situations de souffrance au travail
- Favoriser une culture de coopération et d'entraide

Pour les managers et les fonctions supports, plus spécifiquement, le co-développement permet de pratiquer et de diffuser un management d'accompagnement : écouter, aider sans assister, questionner sans apporter de solutions, ouvrir le champ des solutions, se centrer sur « le client ».



2) Le rôle déterminant du collectif de travail insufflé par le manager

Le travail se fait rarement seul. Il est naturellement collectif et collaboratif. Le collectif de travail réunit les salariés dans un même espace temps professionnel, Les études régulières font ressortir l'importance qu'accordent les salariés français au collectif de travail.

La qualité de vie au travail passe par la qualité des relations entre collègues (Etude ANACT 2009), Le collectif de travail est un vecteur incontournable d'intégration et de développement des salariés dans l'entreprise. Il permet, d'une part, de préserver la santé des salariés en tant que communauté de valeurs partagées, au travail mais aussi, d'autre part} de mettre en place des stratégies défensives face à ce qui peut faire souffrir.

Le collectif de travail existe et dépend de la relation entre collègues avec le manager ainsi que de l'implication individuelle du salarié dans la démarche collective.

L'entreprise veut faire de la Qualité de Vie au Travail l'affaire de chacun.

■ Une politique RH volontariste

Le référentiel Emplois et Compétences met en valeur les compétences communes du management : le Management et développement des hommes afin de motiver et contribuer au développement personnel et professionnel de son équipe. Le manager crée un environnement propice dans lequel les salariés donnent le meilleur d'eux-mêmes : il communique une vision et des objectifs, cherche à les faire progresser par un soutien effectif et concret, se montre exemplaire dans ses comportements business et managériaux. Il veille à la bonne qualité de vie de l'équipe.

■ Un accompagnement managérial par la formation

Manpower propose une formation intitulée « Tous acteurs du bien être au travail » qui vise à permettre à chacun d'augmenter son niveau de bien-être et d'être attentif à celui de ses collègues. En effet} les études scientifiques en matière de psychologie ont montré que le bien-être est une forme de compétence et que, les personnes qui la développent ont une probabilité plus grande de rester en bonne santé, de réussir leurs projets, de développer des relations de qualité et de trouver des solutions nouvelles.

Les objectifs de cette formation :

- Comprendre les effets des émotions positives sur la santé, l'efficacité, la créativité, le lien social et la capacité d'adaptation.
- Expérimenter les techniques et les exercices qui renforcent le niveau de bien-être au quotidien
- Mettre en place et initier un programme d'entraînement sur le bien-être au travail

La formation est mise en place à l'initiative du manager afin de regrouper l'ensemble de son équipe sur ce sujet.

3) Développer l'autonomie professionnelle

Les managers bénéficient du module de formation suivant pour développer l'autonomie de leurs équipes : L'autonomie professionnelle : comment développer la prise d'initiatives ? Encourager et reconnaître la prise d'initiatives, l'ingéniosité des salariés est un levier essentiel du plaisir au travail

(motivation autonome) et de la performance individuelle et collective. A l'initiative du manager de l'équipe, cette formation lui permet de développer les pratiques favorisant l'autonomie des équipes.

Les objectifs :

- Découvrir les liens entre la prise d'initiatives et la performance, entre la prise d'initiative et la santé au travail ,
- Donner du sens afin que ces initiatives concourent à l'intérêt de l'entreprise et à celui de ses clients.

4) Conflits de valeurs

Les conflits de valeurs au travail peuvent se produire lorsque, dans une situation donnée, un salarié est tiraillé entre diverses valeurs qui préconisent des actes contradictoires, Le conflit de valeurs peut survenir entre deux salariés ou deux salariés de niveaux hiérarchiques différents et faute d'être en mesure de résoudre le problème de façon satisfaisante, il peut prendre des allures de conflit interpersonnel, impactant négativement les protagonistes eux-mêmes mais aussi leur entourage. De façon plus générale, ces dilemmes peuvent se produire aussi dans le cadre des relations de travail avec des clients et/ou des fournisseurs.

Sacrifier une valeur importante pour soi pour en actualiser une autre imposée sans que cela fasse sens ou soit raisonnable d'un point de vue personnel sera générateur de malaise. La perception d'incohérences répétées peut notamment contribuer à la perte de sens du travail. Manpower entend s'attacher à donner du sens aux missions de ses salariés. Un travail ayant du sens est utile aux autres ou à la société, est fait d'une façon responsable en tenant compte des effets de son exécution, offre aux salariés des occasions d'apprendre et de se développer, permet des relations interpersonnelles de qualité et finalement permet aussi aux salariés d'exercer leur jugement et leur créativité dans la résolution de problèmes et de participer à la prise de décision qui concerne leur travail.

▣ Code de conduite et d'éthique

Les valeurs portées par Manpower sont notamment rappelées dans le code de conduite et d'éthique professionnelles sur lequel les salariés sont formés annuellement.

▣ Bonnes pratiques managériales

L'entreprise MANPOWER souhaite par le présent accord renforcer les bonnes pratiques managériales, comme une des solutions face aux conflits de valeurs.

Chaque manager devra ainsi veiller à développer la communication au sein de son équipe. Un salarié convaincu que les valeurs qu'il veut privilégier sont « les bonnes », peut ne pas comprendre pourquoi « l'autre » n'est pas du même avis, il en vient alors souvent à juger « l'autre » qu'il soit collègue ou supérieur hiérarchique. Faute de s'en parler ouvertement et de prendre le temps de comprendre la position adverse, puis idéalement de travailler ensemble à résoudre le problème, chacun pourrait rester sur ses positions dans une incompréhension mutuelle.

Le recours au dialogue est donc privilégié mais ne se résume pas en une simple discussion ou qu'une façon de persuader l'autre de son point de vue. Un dialogue constructif tel qu'il est encouragé par Manpower consiste à partager entre collègues et hiérarchiques quant aux conflits de valeurs qu'ils vivent et au sens qu'ils voudraient donner à leur action dans une situation donnée. Le manager et/ou collègue devra alors avoir une ouverture au point de vue de l'autre, tenter de le comprendre et ainsi élaborer ensemble la meilleure solution dans l'intérêt de l'entreprise. Le dialogue peut aussi permettre



de ramener la décision au niveau de l'équipe, particulièrement lorsqu'il s'agit d'un conflit de valeurs lié à ses propres pratiques et donc d'en assumer collectivement la responsabilité. Cette façon de faire peut d'ailleurs faciliter l'amélioration continue des pratiques au sein de l'équipe, réduisant de ce fait les occasions futures de conflits de valeurs.

Au-delà de favoriser la communication au sein des équipes, la société Manpower France est soucieuse d'adapter et de trouver la meilleure organisation de travail. Ajuster la charge de travail aux capacités de chacun, donner plus de manœuvre aux équipes pour qu'elles organisent leur travail de la façon qui leur semble la plus efficace, permettre aux salariés d'exercer leur jugement dans l'exécution de leurs tâches, discuter collectivement des choix importants sont autant de pratiques à privilégier. La société Manpower France souhaite ainsi renforcer la solidarité et la coopération entre les équipes.

Ces démarches ne sont possibles qu'à la condition d'établir un climat constant de confiance permettant à chacun d'exprimer librement et sans crainte ses difficultés et son point de vue.

Engagement	Le plan de formation annuel propose une offre, potentiellement évolutive, permettant à tous les salariés (managers ou non) de développer ses savoirs et savoir-faire en matière de QVT
Mesure	Mise en lien des évaluations à chaud des modules et de la stratégie et priorités d'entreprise dans une perspective de renouvellement et/ou d'évolution de l'offre,
Indicateurs	Le plan de formation annuel, information sur les modules dans l'intranet (Léo) & une communication auprès du management, après sa validation
Engagement	Toutes les demandes de formation individuelles respectant les process de l'entreprise (Entretiens annuels & revue de performance et/ou process de « demande individuelle de formation ») sont servies
Mesure	Organisation de sessions intra ou inter-entreprise
Indicateurs	Nombre de stagiaires/nombre de demandes de formation individuelle les salariés convoqués absents à sa formation
Engagement	Intégrer la problématique QVT lors de la conception des formations collectives sur mesure, chaque fois que l'objet de la formation le permet,
Mesure	Les chefs de projets formation s'assurent et valident la pertinence d'une approche QVT lors de la conception de la formation.
Indicateurs	Nombre de formations collectives sur mesure touchant à l'organisation & à l'amélioration continue intégrant des aspects QVT.

La nature même de l'activité de Manpower France impose souvent à nos salariés de répondre dans l'urgence aux besoins de nos clients. Cela peut générer des situations de travail inattendues. Nos équipes doivent en permanence faire preuve d'adaptation. Afin de garantir une qualité de vie au travail dans tous les environnements de travail, l'entreprise prend l'engagement de mettre en place des mesures de régulation du travail au travers de la méthode de la CAP QVT.

La présente thématique fera l'objet de la méthodologie CAP QVT
(cf. chapitre 1).

Fiche méthodologique CAP QVT							
même chOlsi		La régulation du travail"					
Composition:roupe de		défWret présenteren réunion de lancement CAP QVT					
<p>Dans une démarche d'amélioration continue, contribuant à la qualité de vie au travail, à chaque niveau de l'organisation :</p> <p>Objectif poursuivi : - Renforcer l'autonomie et la prise de décision de la ligne managériale et de chaque salarié dans le collectif de travail;</p> <p>- Utiliser les moyens et outils de régulation mis à disposition pour réaliser le travail au quotidien. (prise en compte des dimensions organisationnelles, techniques et humaines)</p>							
Date de démarra€e		mars*17					
	Oblectif poursuivi	(bilan de l' existant, état des	Les proposées pour atteindre l'objectif	Phase expérimentale	de présentation	Indicateurs	Composition du GT et acteurs en Interactifs
Sujet 1 : Leviers de par des outils opérationnels RH	Proposer une offre de flexibilité RH pour renforcer l'autonomie		individuelle autonome (Outils à main du manager) et collaborative (outils RH proposés à la managériale)				Leader du GT: ORH
Sujet 2 : Performance dans l'exécution du travail et méthodes associées	Simplifier les processus, optimiser les outils pour réguler le rythme de	Pour exemple, le modèle PRS de l'ANACT sur : prescrit, réel, ressenti pourra être étudié en lien avec d'autres moyens de & agnostik que le GT décidera	Régulation wenisati le. Pour exemple l'optimisation de la gestion des mails, le [redacted] digital				Leader du GT: Direction de Tr=nsformation et de l'Innovation

Les parties conviennent que la CAP QVT sera informée du montant alloué par le comité dépense lors du lancement en mars 2017.



Indépendamment des obligations légales de consultation des instances, l'entreprise portera une attention particulière à anticiper et étudier les facteurs collectifs d'organisation du travail et de conduite du changement, dans les difficultés individuelles et collectives que rencontrent les salariés et que peuvent générer les décisions liées à la politique de l'entreprise. Le présent accord n'empêche pas le respect des obligations légales liées aux informations et consultations relatives à l'entreprise.

Le pôle Déploiement du Département Organisation a pour mission d'intervenir sur le déploiement des principaux projets émanant de la Direction vers le réseau et de conseiller les équipes projets sur les étapes à suivre pour accompagner au mieux les salariés permanents.

Avant de détailler ces étapes, qu'entend-on par « déploiement » ? Déployer, c'est mettre en place les actions nécessaires pour qu'un changement soit connu, maîtrisé et appliqué par tous les salariés impactés, de manière directe et indirecte. Ce changement peut porter sur un processus, une méthode de travail, un outil, une réglementation, une posture, un espace de travail, etc. Pour accompagner au mieux les salariés impactés par ces projets, plusieurs étapes sont mises en œuvre par l'équipe projet, l'équipe déploiement et les sponsors.

■ Diagnostic du changement et analyse d'impact

En 1^{er} lieu, pour chaque projet, le diagnostic du changement et l'analyse d'impacts sont réalisés. Ces outils permettent de dimensionner les changements à venir pour les salariés concernés, et ainsi définir le niveau d'effort d'appropriation nécessaire, de manière globale et par domaine. Les projets sont ainsi catégorisés en 3 niveaux d'impacts:

- o niveau 1 : impact faible
- o niveau 2 : impact moyen
- o niveau 3 : impact fort

■ Dispositifs d'accompagnement

Les éléments des dispositifs d'accompagnement varient donc en fonction du niveau d'effort d'appropriation nécessaire,

Plus le niveau d'effort est élevé, plus l'accompagnement sera complet :

- De la communication pour donner du sens : les communications peuvent être adressées directement vers les salariés ou passer par les relais managériaux,
- Des supports d'aide à l'appropriation : présentations, vidéos, fiches réflexes, vidéos tutoriels, FAQ,
- La publication de ces supports sur des aides en lignes accessibles depuis les outils concernés et Léo, o Des formations, à distance via Espace Compétences ou en présentiel
- Un dispositif d'assistance permettant de répondre aux questions des salariés (HelpDesk, Assistance utilisateurs).
- Les dispositifs de déploiement sont présentés en fil rouge et validés en Comité de Direction en amont de leur mise en œuvre.

■ Information du réseau

En complément des dispositifs définis pour chaque projet, une information au réseau annonce chaque mois les nouveautés à venir. Cela permet de donner de la visibilité au réseau en amont des communications spécifiques des projets.

■ Projets pilotes

Sur les projets les plus impactants, des pilotes sont réalisés sur un échantillon d'Agences et/ou CGA. Les pilotes ont pour objectifs de tester et valider avant un déploiement national que :

- o La solution correspond "fonctionnellement" aux attentes métier,
- o La solution fonctionne correctement "techniquement" et dans des temps de réponse acceptables,
- o Le dispositif de déploiement et les supports mis à disposition permettent la bonne compréhension du changement et son appropriation.

■ Enquêtes

Après les déploiements, des enquêtes sont menées auprès du réseau, souvent sous forme de questionnaires en ligne. Ces enquêtes ont pour objectif de recueillir l'avis des salariés directement concernés sur les nouveautés elles-mêmes et sur leur niveau d'appropriation et de maîtrise du sujet.

Ainsi, ces retours permettent de valider les solutions mises en place ou décider d'éventuelles évolutions nécessaires et dans une logique d'amélioration continue, de progresser sur les projets à venir.

CHAPITRE 3. PROGRAMME EGALITE, LIBERTE ET EQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE

I. Droit à la déconnexion ou à la connexion choisie

Le développement du digital multiplie les points de contacts et les outils de communication. Afin de faire de la transition numérique un outil de performance tout en préservant l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, les parties conviennent de favoriser le droit à la déconnexion.

Ce droit se traduit par l'absence d'obligation pour un salarié, en dehors de son temps de travail, de répondre aux courriels et de se connecter aux serveurs de l'entreprise.

Enjeu collectif majeur impliquant l'ensemble des acteurs de l'entreprise, le droit à la déconnexion induit une responsabilité individuelle et collective : l'entreprise, la hiérarchie et chacun des salariés.

Ce droit à la déconnexion se concrétise au travers d'un ensemble de mesures visant notamment à sensibiliser les salariés sur une utilisation optimale des outils de nouvelles technologies et à leur donner des moyens d'agir afin de prévenir les risques d'addiction au digital.

La hiérarchie s'assurera, par son exemplarité, du respect du droit à la déconnexion. Elle veillera à favoriser les échanges physiques et s'abstiendra de solliciter les salariés en dehors du temps de travail habituel.

Chaque salarié s'engage à s'auto-responsabiliser sur l'utilisation de la messagerie électronique. Il exerce son droit à la déconnexion en dehors du temps habituel de travail et respecte le temps de repos de ses collègues.

L'entreprise s'engage à renforcer la rédaction du guide de bonnes pratiques de la messagerie et des outils de nouvelles technologies et à en communiquer davantage le contenu. La société Manpower France reconnaît en effet qu'une meilleure connaissance des modalités d'utilisation de la messagerie électronique favorise la fluidité de la communication et les facultés organisationnelles.

150 VE
i,

La présente thématique fera l'objet de la méthodologie CAP QVT
(cf.chapitre I)

Table méthodologique CAP QVT							
Titre de la thématique		Droit à la déconnexion ou à la connexion choisie					
Niveau de la thématique		A définir en fonction des besoins de l'entreprise					
Description de la thématique		Dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux et en lien avec le BI, permettre aux salariés de ne pas être en déconnexion avec les nouvelles technologies (prise en compte des dimensions organisationnelles, techniques et humaines)					
Niveau de diffusion		sur BT					
	Identification	Objectifs précis (résultats attendus)	Principales actions pour atteindre l'objectif	Principaux intervenants	Indicateurs de suivi	Indicateurs de résultat	Responsables de la thématique
Table 1. exemple thématique 1							
Table 2. exemple thématique 2							

Engagement	Sensibilisation sur le droit à la Déconnexion Méthodologie CAP QVT
Mesure	Rédaction et diffusion d'une charte sur le droit à la déconnexion
Indicateurs	Diffusion de la Charte sous l'intranet et par courriel à l'ensemble des salariés au plus tard le 31 décembre 2017

Compte tenu des obligations de l'entreprise en matière de droit à la déconnexion, il convient de préciser qu'à défaut d'accord au 31 décembre 2017, le sujet du droit à la déconnexion devra donner lieu à une charte.

II. Droit d'expression

Le droit d'expression au sens de l'article L.2281-11 du Code du travail, s'articule chez Manpower, principalement autour de trois rendez-vous majeurs : l'enquête sociale ; les rencontres RH et le dialogue en direct avec la Direction Générale.

- Fréquence et durée des réunions :
 - L'enquête sociale ManpowerGroup a lieu annuellement, au mois de septembre. Les salariés sont invités à donner leur avis en ligne, par voie électronique, pendant le temps de travail. Afin que chaque salarié ait le temps de s'exprimer, la durée normale de cette enquête est d'un quart d'heure à vingt minutes.
 - Les rencontres RH ont lieu régulièrement entre les équipes et le RRH ou le RRH adjoint qui les conduisent dans les locaux de l'agence ou de l'unité de travail habituelle.
 - Le dialogue en direct avec la Direction Générale — LiveChat — au moins une fois par an : l'ensemble des salariés est invité à se connecter à Planet Manpower pour suivre le dialogue

en direct avec le Président de l'Entreprise et les membres du Comex, et partager un certains nombre de points liés à l'actualité et à la stratégie de l'entreprise.

- Mesures en faveur de la liberté d'expression et la transmission des demandes à l'Entreprise :
- L'enquête sociale interne permet à chaque salarié de s'exprimer sur son environnement de travail, les méthodes de travail, la perception qu'il a de l'entreprise, de la Direction, de son équipe, notamment... Les salariés ont également la faculté de remplir certains champs libres afin de faire part de leurs avis notamment sur ce qu'ils souhaiteraient voir améliorer dans l'entreprise. C'est un moment fort et particulier au cours duquel chaque salarié de l'entreprise est invité à donner son avis, en toute liberté. L'entreprise consolide les résultats de l'enquête et les regroupe par unité de travail ou par Direction. Chaque manager doit réunir son équipe afin de restituer les résultats et construire avec son équipe un plan d'actions sur la base des résultats de l'enquête et de l'échange constructif attendu lors de la réunion d'équipe dédiée. Il s'agit d'un acte managérial fort qui doit permettre une parole libre et une écoute bienveillante.
 - Les Rencontres RH constituent l'occasion pour les salariés de s'exprimer sur leurs conditions de travail, les caractéristiques du poste de travail, les méthodes et l'organisation du travail. A l'issue de ces rendez-vous, les souhaits des salariés sont, en fonction de la thématique, abordée avec le service expert compétent. Les rencontres RH peuvent également être suivies d'autres entretiens individuels plus approfondis suivant le souhait des salariés.
 - Le dialogue en direct avec la Direction Générale donne lieu à l'expression des questions des salariés simultanément aux échanges et des réponses instantanées du Président de l'entreprise et des membres du Comex.
- Mesures destinées à la communication des demandes, avis et propositions :
 - Les résultats de l'enquête sociale interne sont présentés par Direction Régionale au niveau des Comités d'Etablissements et du Comité Central d'Entreprise. Ils donnent lieu à un échange en équipe et à un plan d'actions conjointement définis.
 - La consolidation des résultats des enquêtes RH ne donnent pas lieu, compte tenu de la préservation de la confidentialité des données, à une restitution auprès des instances. ■ Le dialogue en direct avec la Direction Générale peut être suivi par les salariés instantanément ou en différé.
- Conditions spécifiques au personnel d'encadrement :
- La Convention des Managers : chaque année, l'ensemble des managers de Manpower France sont invités à rencontrer la Direction Générale. A cette occasion, ils sont invités à exprimer leur avis de manière anonyme au moyen de nouvelles technologies.
- La Management Team : composée des directeurs de régions, directeurs de secteurs, directeurs et chefs de département des fonctions supports, la management team se réunit semestriellement. Un questionnaire préalable est envoyé et administré de façon anonyme afin de recueillir ce que la « management team » souhaite mettre en avant pour mise en œuvre.

De plus, l'entreprise s'engage à réfléchir à des modalités possibles de droit d'expression collective qui pourront être proposées lors des prochaines négociations.

Engagement	Mise en œuvre du droit d'expression
Mesure	Enquête sociale ; rencontres RH ; Dialogue en direct avec la Direction Générale ; Convention des managers ; Management Team
Indicateurs	Nombre annuel d'Enquête sociale ; rencontres RH ; Dialogue en direct avec la Direction Générale ; Convention des managers ; Management Team

III. Télétravail et Travail à distance

Le télétravail et le travail à distance seront étudiés au travers de la démarche CAP QVT en veillant à préserver le bon fonctionnement des équipes et la compatibilité des postes avec cette forme d'organisation du travail,

La présente thématique fera l'objet de la méthodologie CAP QVT

(cf, chapitre I).

Fiche méthodologique CAP QVT

Thème choisi :		TRAVAIL A DISTANCE					
Composition groupe de travail :		A définir et présenter en réunion de luteement CAP					
Obiectif poursuivi :		Le télétravail et le travail seront étudié au travers de li démarche CAP QVT en veillant à préserver le bon fonctionnement des équipes et la compatibilité des postes avec cette forme d'organisation du travail. (prise en compte des dimensions organisationnelles, techniques et humatnes)					
Date de démarrase		oct.i7					
	Obiectif poursuivi	Diaznostic de l'existant, étates lieux)	Les actions proposées pour atterndre	Phase expérimentale	lais de présentation des es CAP QVT	Indiateurs	Compositioo du GT et acteurs en Interactions
suieti: approche RH et manazement							: DRH
Sujet 2 : approche outils							Leder:DRH

IV. Lutte contre toutes les discriminations

La lutte contre tout type de discrimination en matière de recrutement, d'emploi et d'accès à la formation professionnelle s'inscrit pleinement dans le cadre de la responsabilité sociale de l'entreprise et dans le cadre de l'accord de branche du 16 mars 2007 pour la non-discrimination, l'égalité de traitement et la diversité des salariés permanents des entreprises de travail temporaire. Manpower France s'appuie sur d'importants accords collectifs triennaux traitant des principales typologies de discrimination :

- L'accord d'entreprise du 9 février 2016 relatif à légalité professionnelle entre les femmes et les hommes du personnel permanent de Manpower France pour les années 2016 à 2018 .
- L'accord d'entreprise du 23 novembre 2015 Handicapable en faveur de l'emploi et du développement des salariés permanents handicapés de Manpower France ;
- L'accord d'entreprise du 20 avril 2016 Contrat de Génération Manpower France.

De même, Manpower France tient rigoureusement à respecter la prohibition de toute discrimination au travers notamment du Code éthique mis en place au sein de l'entreprise depuis de nombreuses années.

Manpower France manifeste à nouveau son engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité et son souhait de favoriser l'égalité des chances en matière d'emploi.

■ —7

A ce titre, elle s'engage à sensibiliser et former les responsables hiérarchiques et les salariés impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la nondiscrimination et de la diversité.

L'entreprise s'engage à respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des salariés.

i

L'entreprise désigne un interlocuteur spécialement en charge des questions de lutte contre les discriminations et de respect de la diversité.

Ces mesures s'appliquent indifféremment aux salariés permanents et aux salariés intérimaires.

Engagement	Faire respecter l'égalité de traitement
Mesure	Rappel du process de la charte éthique et des contacts Application de la politique de traitement des RPS
Indicateurs	Nombre annuel de situations remontées à la cellule niveau 3 du traitement des RPS

CHAPITRE 4. FAIRE VIVRE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

■ La Politique de traitement des Risques Psycho-Sociaux

L'entreprise s'inscrit dans une logique d'évolution, prévention et de correction des risques psycho sociaux. Pour ce faire, elle mettra en œuvre pour toute situation à risques psycho-sociaux une politique de traitement spécifique reposant sur l'interaction de l'ensemble des acteurs responsables de la prévention des risques psycho-sociaux visés notamment à "article I du Chapitre I Mobilisation des acteurs de la QVT".

A. Les acteurs

1) Les acteurs de l'environnement quotidien

Ces acteurs de proximité sont plus particulièrement concernés par l'identification et la régulation le plus en amont possible, au bon moment, des situations à risque-psychosocial.

Le manager de proximité (N+I) : Relai essentiel de la présente politique et acteur de premier plan, il est responsable de prévenir, de détecter et de mettre en place toutes les actions nécessaires pour

- remédier à une situation de souffrance au travail d'un salarié et/ou de son équipe. Le dialogue constitue un préalable indispensable inhérent à son rôle.

Les collègues de travail : Chaque salarié témoin d'une situation de souffrance de l'un de ses collègues a la possibilité de demander conseil auprès des acteurs compétents afin d'exprimer ses

- préoccupations. Il pourra être amené à concourir à la recherche de solution et à leur mise en œuvre,

Le salarié, lui-même : A fortiori, il alerte, sur sa propre situation de souffrance, le cas échéant, les acteurs de prévention et en priorité son responsable hiérarchique. « Il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail », comme le précise l'article Ld 122-1 du Code du travail.

2) Les autres acteurs

Ces acteurs sont plus particulièrement concernés pour analyser de manière globale et objective des situations qui n'auraient pu être réglées plus amont.

Le manager N+2 : Il relève de sa responsabilité de prendre part, le cas échéant, à l'analyse objective de la situation et à sa résolution grâce à la prise de recul que lui confère sa position. Il veillera également à la mise en œuvre du plan d'actions et au suivi de son effectivité ainsi que du résultat escompté.

- En tout état de cause Il s'assurera de la prise en compte des risques humains à l'occasion de chaque changement impactant son périmètre.

L'équipe Ressources Humaines : Elle est amenée, à l'occasion de rencontres formelles ou informelles, individuelles ou collectives, de manière directe ou indirecte, à repérer des situations de souffrance récurrentes ou isolées, Elle répond également à toute demande d'aide de tous salariés en instaurant un dialogue, Garante de l'analyse objective de la situation, l'équipe RH veille à l'étude de solutions concertées en conciliant les points de vue des différentes parties. Dans tous les cas, ils suivent l'effectivité des actions préconisées et du résultat escompté. Le RRH veille au déploiement de la politique de prévention liée à la santé et la sécurité des salariés permanents.

-

Le CHSCT constitue un acteur clé de la politique de traitement des RPS. Il peut être saisi tant à l'initiative d'un salarié que d'un manager, voire par un représentant de la Direction. Il constitue un des canaux d'expression fondamentaux pour prévenir et/ou identifier des situations de RPS.

- Ces acteurs sont susceptibles de mobiliser d'autres acteurs ressources identifiés à l'article I du Chapitre I Mobilisation des acteurs de la QVT.

B. Les principaux outils

- L'efficacité de l'ensemble des outils cités ci-dessous implique l'appropriation par chacun des acteurs concernés.

1) Les outils dédiés à la prévention des risques

- Le DUER: Dans chaque unité de travail de l'entreprise, il est ainsi procédé au moins annuellement, notamment en lien avec la hiérarchie opérationnelle et son équipe, à l'actualisation de l'inventaire des risques existants ou potentiels, tant physiques que psychosociaux, et à leur retranscription dans le DUER. L'Aide au Plan d'actions dij DUER : des mesures préventives sont décidées et définies conjointement avec l'équipe dans le Document intitulé « Aide au plan d'action » joint au Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER). Les préconisations des CHSCT sont naturellement susceptibles d'être prises en compte dans la réalisation du DUER ainsi que la fixation du programme annuel de prévention.
- Les programmes annuels de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail ont vocation à servir de socle à l'identification préalable de potentiels risques professionnels et à identifier les mesures de prévention afférentes. En effet, l'examen par le CHSCT du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail est également l'occasion pour les représentants du personnel, sur la base d'un diagnostic factuel, d'examiner toutes les mesures susceptibles d'améliorer la qualité de vie travail des salariés.

2) Les outils à l'initiative du Salarié et du Management

- L'entretien annuel d'évaluation : Charge de travail, l'organisation du travail et l'articulation vie professionnelle et vie personnelle y sont notamment abordés.

Depuis 2015, les entretiens annuels d'évaluation intègrent une partie consacrée à la Qualité de vie au travail. Il est mis à disposition à cet effet de chaque manager un guide spécifique afin de raccompagner à échanger sur le volet qualité de vie au travail lors de cet entretien.

Dans le cadre de la Campagne des entretiens annuels d'évaluation 2017, le salarié pourra désormais se reposer sur la table de référence de volet « qualité de vie au travail » annexé au document préparatoire à l'entretien annuel d'évaluation et ce, afin de faire part avec précision des sources de satisfactions et d'insatisfactions.

Cet entretien est ainsi l'occasion d'évoquer notamment la compatibilité des objectifs avec la charge de travail, qui doit être raisonnable, l'organisation de son travail et l'articulation entre son activité professionnelle et sa vie personnelle.

Chaque manager s'engage à mettre en place un plan d'actions avec l'aide du RRH et de son Directeur de Secteur.

Tout au long de l'année, le manager veillera également à ce que la charge de travail des salariés soit raisonnable et équilibrée, et en rapport avec le temps de travail défini. Le manager veillera à une bonne répartition du travail entre les membres de son équipe tout en prenant en compte le fonctionnement collectif et les compétences de chacun,

Si un salarié considérait que sa charge de travail était trop importante ou que son équilibre vie professionnelle/vie personnelle n'était pas préservé, le salarié pourra s'adresser à son Responsable Ressources Humaines qui analysera et conseillera le responsable hiérarchique sur les actions à mettre en place le cas échéant.

Une attention particulière devra être portée à la charge de travail des salariés à temps partiel. Il est ainsi rappelé aux managers dans le guide d'utilisation de l'entretien annuel qu'il doit tenir compte des absences connues, quelle qu'en soit la cause, en veillant à proratiser les objectifs en fonction du temps de travail.

- L'entretien professionnel : Il constitue un moment d'échange sur l'avenir professionnel du salarié et peut permettre de prévenir ou de déceler des situations individuelles à risque.
- La réunion de retour sur l'enquête interne : Elle donne lieu à un dialogue autour des résultats, permet une compréhension partagée à tous les niveaux de l'équipe et se traduit par un plan d'actions concerté.
- Le système d'animation d'équipe : Les réunions et les entretiens définis par le manager (fréquence ; objectifs etc.) sont autant d'occasions, tant pour le manager que pour le salarié et ses collègues, d'exprimer des difficultés ou des risques et de proposer des solutions.

3) Les outils à l'initiative de l'équipe RH

- Les rencontres RH : Mises en œuvre régulièrement par les équipes locales RH au niveau des équipes terrain (au niveau du réseau et Siège), elles reposent sur des entretiens et/ou réunions permettant de déceler d'éventuels risques potentiels ou avérés et donnent lieu le cas échéant à un plan d'action suivi jusqu'au résultat escompté.
- Par ailleurs, les comptes rendus des entretiens annuels d'évaluation et des entretiens professionnels sont exploités sous l'angle des risques en matière de santé au travail.



C. Le cercle de pluridisciplinarité

1) Objectifs

Malgré l'ensemble de ces acteurs et de ces outils, certaines situations porteuses de RPS potentiels ou avérés ont un caractère complexe (multifactoriels ; multi-impacts). Il s'agit des situations particulières individuelles ou collectives liées à des spécificités locales ou à des projets de changements initiés au niveau national.

Dans ces conditions, certaines situations complexes à risques non résolues peuvent nécessiter :

- Des réponses collectives concertées ;
- Et une pluridisciplinarité des compétences et des angles de vue.

Dès lors, l'entreprise s'engage à mettre en place au niveau de chaque Direction régionale et du Siège, un cercle de prévention pluridisciplinaire pour analyser, prévenir, traiter et suivre ces situations. Ce cercle garantit l'anonymat et la confidentialité des situations traitées.

A l'initiative du RRH et pilotée par celui-ci, la cellule ad hoc se constituera autant de fois que de besoins. Sa fréquence dépend de la nature et de la complexité de chaque situation.

2) Caractéristiques et composition

Le cercle de prévention disciplinaire se compose, à titre indicatif, a minima :

1. Du Responsable Ressources Humaines ;
- 2, Du manager N+1 et/ou N+2 ;
- 3, Du médecin du travail compétent (ou d'un membre de l'équipe pluridisciplinaire du service de santé au travail compétent) ;
4. Du correspondant psychologue du travail du prestataire de l'entreprise.

D'autres acteurs, de par leur expertise et vision transverse, pourraient être associés tels qu'un représentant de la Direction des Services coordonnés du travail pour la QVT ; un représentant de la Direction Développement des Compétences ; etc. Il est recommandé, pour des raisons évidentes d'efficacité, de s'en tenir à un cercle de six personnes au maximum.

Le cercle de prévention pluridisciplinaire peut être animé par un psychologue du travail. En tout état, le RRH demeure garant du bon déroulement du cercle de pluridisciplinarité. Il s'agit d'un dispositif expérimental. Un bilan sera réalisé au terme de chaque année.

Engagement	Traitement des situations complexes à risques non résolus liés à des risques psycho-sociaux multifactoriels
Mesure	Mise en place d'une cellule pluridisciplinaire par DR et au niveau du Siège social à titre expérimental
Indicateurs	Nombre de situations traitées

• — 7 février 2017

■ Les interactions des CHSCT avec...

1) la Direction des services coordonnés pour la QVT .

La Direction des services coordonnés pour la QVT se reposera sur les programmes annuels de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail ainsi que des bilans de sécurité et santé au travail, pour faire vivre le présent accord. Une fois par an, la DSC QVT adressera une note au secrétaire de l'IPC-CHSCT pour centraliser (via les avis rendus par les CHSCT) les demandes relatives à la qualité de vie au travail,

De plus, les programmes annuels de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail seront établis également en s'inspirant du présent accord. Ils serviront de socle comme support de mise en œuvre du présent accord.

Afin de faire vivre au mieux de la qualité de vie au travail, au-delà même des engagements du présent accord, la DSC QVT est à la disposition de chacun pour permettre le meilleur traitement possible de dysfonctionnement ou de proposition d'amélioration en contactant les acteurs compétents.

Engagement	Lien CHSCT et mise en œuvre du présent accord
Mesure	Une fois par an, la DSC QVT adressera une note au secrétaire de l'IPCCHSCT pour centraliser (via les avis rendus pas les CHSCT) les demandes relatives à la qualité de vie au travail + réponses afférentes.
Indicateurs	Diffusion de la note DSC QVT auprès du secrétaire IPC-CHSCT + Réponses afférentes.

2) et la ligne hiérarchique opérationnelle ;

Afin de renforcer la relation entre l'instance CHSCT et la Direction de Région, l'entreprise s'engage à proposer, au Président de CHSCT et au secrétaire du CHSCT ou membre désigné par le CHSCT, un rendez-vous annuel avec le Directeur de Région et un représentant de l'équipe régionale Ressources Humaines locale.

Pour ce faire, le secrétaire ou le membre désigné par le CHSCT rédigera un rapport portant sur :

- Trois sujets traités avec succès par les membres de l'instance pour l'année écoulée ;
- Trois priorités de travail pour l'année à venir.

De plus, les sujets étroitement liés à la qualité de vie au travail pourront être intégrés au Programme annuel de Prévention. Ces réunions pourront ainsi contribuer à faire vivre le Présent accord dont les éléments seront également reportés à la DSC QVT.

■ Le « Care Center » et son rôle

Structure de collecte des données sociales, le « Care Center » est une plateforme Web (que l'on pourrait aussi nommer 'e-Care Center'). S'appuyant sur l'outil BDES, il est paramétré en fonction des périmètres CHSCT.

Cela permet de recueillir et synthétiser les informations utiles au pilotage des politiques Prévention et Qualité de vie au travail de l'entreprise. L'objectif est de coordonner l'ensemble des actions de prévention et de santé au sein de Manpower France et notamment par :

- La production des rapports trimestriels Sécurité, Santé et Bien être au travail » et des bilans annuels HSCT,

- > Le déploiement et le recueil des Documents Uniques d'Evaluation des Risques (DUER) professionnels, et réalise une synthèse et une analyse de ces documents sur différents périmètres (national, DR et CHSCT) ;
- D'autres indicateurs qui seront définis dans le cadre de la méthodologie CAP QVT pourront alimenter la base de données du « Caro center » (à titre d'illustration, la nouvelle prestation de suivi psychologique pourra faire l'objet d'un reporting annuel mis à disposition).

Le « Care Center » permet la mise à disposition, en temps et en heure, de ces documents (rapports trimestriels, bilans HSCT et synthèses des DUER) auprès des CHSCT via la Base de Données Economiques et Sociales (BDES).

IV, La communication de l'accord auprès des salariés permanents

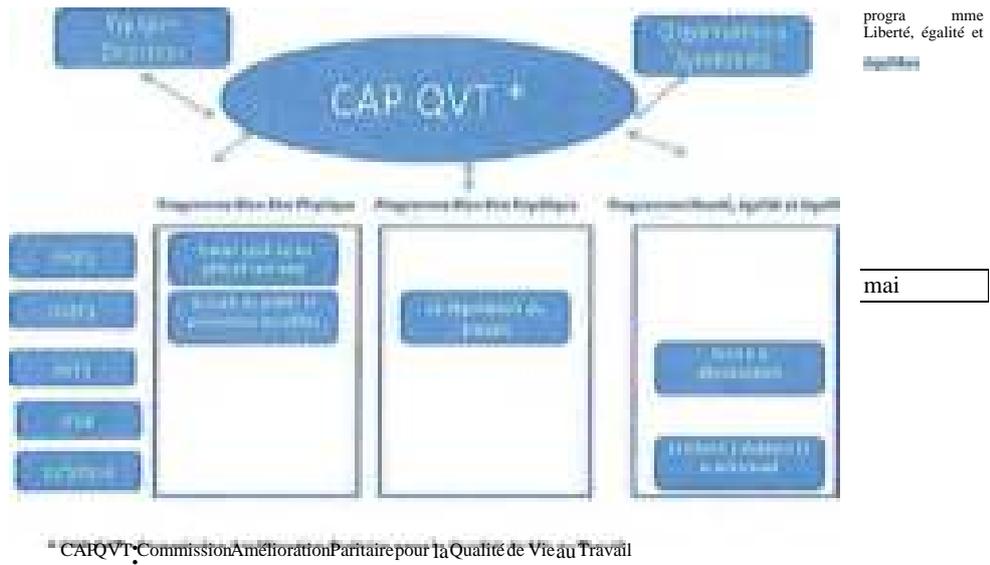
La communication de l'accord sera assurée via une publication sous Planet et l'intranet Léo. Une synthèse de l'accord sera également mise en place. Par ailleurs, les parties conviennent qu'une communication du présent accord sera effectuée à l'occasion des réunions managériales (Directeurs de Région / Directeurs de secteur / Responsables d'agence) et de l'ensemble des relais d'informations, dont la BDES.

-7

V. Le suivi de l'accord

A, CAP QVT et suivi des groupes de travail

Schéma du système d'action QVT Manpower
complété avec les sujets à traiter 2017



"B, Clause de rendez-vous

Les parties conviennent de se rencontrer à nouveau au cours du mois de novembre 2017, dans le cadre de la démarche de suivi et pour ouvrir les nouvelles négociations pour un nouvel accord.

C. CHSCT

Un bilan sera présenté également aux CHSCT.

CHAPITRE 5. DISPOSITIONS FINALES

I, Durée de l'accord

Les effets du présent accord entrent en vigueur à compter du 1er mars 2017 et est conclu pour une durée déterminée d'un an à compter de sa conclusion. Il cesse de produire ses effets à son terme conformément aux termes des dispositions sans qu'une tacite reconduction ne soit possible conformément aux termes de l'article L. 2222-4 du Code du travail.

II. Champ d'application

Le présent accord s'applique exclusivement aux salariés permanents de Manpower France.

III. Révision et renouvellement

Conformément à l'article L.2261-7-1 du Code du travail, sont habilitées à engager la procédure de révision d'une convention ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement :

1^o Jusqu'à la fin du cycle électoral au cours duquel le présent accord a été conclu, une ou plusieurs organisations syndicales de salariés représentatives dans le champ d'application de la convention ou de l'accord et signataires ou adhérentes de cette convention ou de cet accord.

2^o A l'issue de cette période, une ou plusieurs organisations syndicales de salariés représentatives dans le champ d'application de la convention ou de l'accord.

La partie qui prend l'initiative de la révision en informe chacun des signataires par lettre recommandée avec accusé réception. La demande de révision devra indiquer le ou les articles concernés. La demande de révision ne pourra intervenir qu'au cours de la durée du présent accord et au plus tard trois mois avant l'expiration du présent accord.

Conformément à l'article L. 2261-7-1 du Code du travail, la validité d'un avenant de révision s'apprécie suivant les règles de droit commun.

Le renouvellement éventuel du présent accord obéira aux mêmes règles que celles de la révision.

IV. Formalités de dépôt et de publicité

Conformément aux articles L.2231-6 et D.2231-2 et suivants du Code du travail, le présent accord sera déposé à la DIRECCTE des Hauts-de-Seine, au Secrétariat-greffe du Conseil de prud'hommes de Nanterre et à l'Inspecteur du travail dont relève le Siège social de la société. Chaque organisation syndicale recevra un exemplaire du présent accord.

Fait à Nanterre, le 9.2.17 en 13 exemplaires.

Pour la société MANPOWER France,

Directeur des Services Clients pour la Qualité de Vie au Travail

Directeur CFE-CCG de Manpower France

Pour l'organisation syndicale

Directeur CFE-CCG de Manpower France

Magali MUNOZ, Directeur des Servi

Pour l'organisation syndicale CFDT

Pour l'organisation syndicale CFTC de Manpower France

Pour l'organisation syndicale CGT Manpower France

Pour l'organisation syndicale CGT-FO de Manpower France

Pour l'organisation syndicale UNSA de Manpower France

S. Verdier 22/02/2014

ANNEXE 1 - 3 NIVEAUX DE PREVENTION

3 niveaux de prévention à combiner pour une complémentarité des actions

Prévention Primaire
Prévenir les risques
(collectif)

Rechercher et identifier les causes en lien avec le travail et son organisation

Modifier les conditions de travail, les relations de travail, les modes d'accompagnement.

avant que la maladie n'apparaisse

Prévention Secondaire
Réduire ou corriger les risques
(collectif et individuel)

supprimer ou éliminer les facteurs de risques présents à la source

Former en entreprise à identifier les situations de risque professionnel et à faire face

Prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)

Prévention des troubles de santé mentale

Prévention Tertiaire
Répondre
(individuel)

Appuyer les personnes atteintes de troubles de santé mentale et accompagner leur retour à l'emploi

Appuyer les personnes atteintes de troubles de santé mentale et accompagner leur retour à l'emploi

Appuyer les personnes atteintes de troubles de santé mentale et accompagner leur retour à l'emploi

I

—

A
c
c
o
r
d
Q
u
a
l
i
t
é
d
e
V
i
e
a
u
t
r
a
v
a
i
l
7
f
é
v
r
i
e
r
2
0
1
7
5
0

ANNEXE 2 -DIAGNOSTIC GÉNÉRAL SUR LA SITUATION QVT AU SEIN DE L'ENTREPRISE POUR LES SALARIÉS PERMANENTS

Le diagnostic ci-dessous a été établi à partir des principales sources suivantes :

- Bilans sociaux 2012, 2013, 2014 et 2015 ;
- Bilans HSCT 2012, 2013, 2014 et 2015 ;
- Document Unique d'Évaluation des Risques (2016 et 2015) ;
- Résultats de l'enquête Stimulus (2014) ;
- Retours des organisations syndicales ;
- Résultats l'enquête interne (2016 et 2015) ; ■ Rapports médicaux ;
- Rapports d'expertise :
- Entretiens annuels d'évaluation 2015 (partie QVT).

■ Les forces de l'entreprise

- Amour du métier et motivation autonome,
- Intérêt du travail, sentiment d'être utile, relations très positives entre collègues et solidarité, attachement à l'Entreprise,
- Les salariés apprécient le travail chez Manpower qui est perçu comme non routinier,
- Les salariés ont le souci du travail bien fait, partagé entre les collègues,
- Valeurs des salariés sur le respect de l'éthique et fort engagement des salariés,
- Attention portée à l'esprit d'équipe,
- Volonté d'entreprendre,
- Agilité et réactivité, forte capacité d'adaptation,
- La performance est au cœur des préoccupations des salariés,
- Indicateurs de sinistralité globalement en baisse (moins d'accidents et moins d'absences),
- Accompagnement par la cellule psychologique appréciée ainsi que par la Cellule incivilités,
- Des accords collectifs avec des avantages sociaux (Egalité H/F, contrat de génération, CESIJ..., accord Handicapable avec accompagnement dans le maintien à l'emploi), ■ 23 JRTT perçus comme un avantage fort,
- Politique prévention de la santé et accompagnement médical, ■ Politique prévention sécurité.
- Les rencontres RH régulières entre les équipes et le RRH ;
- L'ensemble des Responsables d'agence et des Directeurs ont été formés sur un certain nombre d'aspect de la QVT de leurs équipes (1 773 salariés formés à fin 2016 depuis 2014)
 - La motivation au travail (tous formés) ;
- L'accompagnement humain du changement (formation réalisée en fonction des enjeux au niveau de chaque secteur) ;
- La régulation de la charge de travail (formation réalisée en fonction des enjeux au niveau de chaque secteur) ;
- La reconnaissance au quotidien (formation réalisée en fonction des enjeux au niveau de chaque secteur) ;
- La cohésion d'équipe et la coopération (formation réalisée en fonction des enjeux au niveau de chaque secteur).
- A la fin de chaque journée de formation, une feuille de route individuelle et/ou d'équipe est établie par chaque manager qui a la responsabilité de sa mise en œuvre.

■ Les points de vigilance

La réactivité exigée face aux demandes des clients est un enjeu majeur inhérent à notre métier.

> Imprévisibilité de la charge de travail et besoin de travailler de manière réactive dans un environnement de plus en plus contraint (exposition aux exigences et process croissants des clients, instabilité accrue du marché de l'intérim dans un marché du travail en mutation) Avec des équipes engagées, qui aiment leur métier, qui veulent entreprendre et être performantes.

■ Sentiment exprimé de qualité du travail empêchée

- Perception d'une structure qui ne facilite pas la réponse à l'enjeu de réactivité et d'efficience,
- Reportings et procédures perçus comme multiples et chronophages,
- Une centralisation des décisions perçue comme trop forte (ex processus de au remplacement des départs, achats d'équipements.. r),
- Perception que les demandes les plus complexes sont souvent reléguées au second plan et non prioritaires (ex : certaines évolutions informatiques pouvant alléger la tâche de Pagence), ■ Paradoxalement à sa mission de support au réseau, un siège social qui apparaît comme le 3^{ème} client de l'agence (client EU, client Intérimaire et client siège),
- Exposition aux tensions d'autrui en particulier sur les postes d'accueil (de l'incivilité à l'agression physique ou verbale), exacerbées dans les équipes restreintes,
- Souhaits d'améliorations liées aux conditions matérielles (informatique, téléphonique, immobilier, environnement physique de travail ; ex : le bruit),
- Souhait d'un accompagnement du changement renforcé dans un contexte de fréquence accrue de réorganisations.

La présente synthèse du diagnostic général de la QVT issue des sources précitées pourra être complétée par un diagnostic plus approfondi selon les besoins inhérents aux thématiques dédiées à la méthodologie CAP QVT. Il pourra être également possible de recourir à des organismes spécialisés externes choisis paritairem.

ANNEXE 3 -CODE DE CONDUITE ET D'ETHIQUE PROFESSIONNELLES



ANNEXE 4 - Fiche Prévention des TMS



1, Prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) bureau

mau ép'ement

Attention aux TMS !

- Ils sont des maladies qui affectent les muscles, les tendons, les nerfs des membres supérieurs et inférieurs ainsi qu'une partie du dos. Ils se manifestent indépendamment par des douleurs ou une gêne souvent qualifiées de « picotements » ainsi les troubles de l'épaule, du coude, du poignet, de la cheville et du pied sont les plus fréquents.
- Dans plusieurs cas exceptionnels, les TMS sont la première cause professionnelle de décès. En France, les TMS coûtent plus de 40 000 ans de vie au travail.
- Les TMS sont directement liés aux conditions de travail (posture répétitive, vitesse répétitive, posture statique, variations de temps, horaires, organisation des tâches, etc.).
- Si les conditions de travail agissent sur les facteurs suivants : bruit, vibration, lumière, psychosociaux, organisation des tâches.



Attention aux TMS !

- Sur l'ergonomie du travail : utiliser une chaise. Faire pauses régulières éviter des troubles musculo-squelettiques au cours de la journée ; il faut faciliter le changement de posture (alternance, éviter les postures répétitives).
- Sur les aménagements des postes de travail





VR

Handwritten signatures and initials.

Qualité de vie au bureau,

pour un meilleur confort de travail, fatigue). Il est recommandé de
posture de travail. installation peut

A. Aménagement du poste de travail

Pour réduire les TMS et de longues postures et les bons réflexes. la posture est importante. Voici pour installer le plus
ordinateur
du Poste de
peut
confortablement possible

- Assis au fond du siège; son écran, en appui latéral, teste
• et avant-bras fermant ou à Liérm

Pieds à plat sur repose-pieds

• Eviter les éblouissements
en

• Température: 22-24°C.

• : 55-63

* Nettoyez régulièrement les écrans
combiné, le cuiseur (téléphone) que, le clavier et les
soudes
* tous les 2-3 jours avec l'autre

• Faites des pauses
téléphones.
prenez une pause et vérifiez vos verres

de

pour

• (Un verre d'eau pour ; • Quitter régulièrement
et regarder au loin courtoisement)

Pour prévenir l'étiologie effectuer
les mouvements :

• Détendre le cou.
Détendre les avant-bras
Fléchir le PSF* vers les coudes
bras et

• Détendre le dos.
Sertir 5, et faire
une pause de 5 sec-

.Sensée

Qualité de vie au bureau

H. Cas particuliers

1. Cas particuliers (1)

2. Cas particuliers (2)

3. Cas particuliers (3)

4. Cas particuliers (4)

5. Cas particuliers (5)

6. Cas particuliers (6)

7. Cas particuliers (7)

8. Cas particuliers (8)

9. Cas particuliers (9)

10. Cas particuliers (10)

11. Cas particuliers (11)

12. Cas particuliers (12)

13. Cas particuliers (13)

14. Cas particuliers (14)

15. Cas particuliers (15)

16. Cas particuliers (16)

17. Cas particuliers (17)

18. Cas particuliers (18)

19. Cas particuliers (19)

20. Cas particuliers (20)

21. Cas particuliers (21)

22. Cas particuliers (22)

23. Cas particuliers (23)

24. Cas particuliers (24)

25. Cas particuliers (25)

26. Cas particuliers (26)

27. Cas particuliers (27)

28. Cas particuliers (28)

29. Cas particuliers (29)

30. Cas particuliers (30)

31. Cas particuliers (31)

32. Cas particuliers (32)

33. Cas particuliers (33)

34. Cas particuliers (34)

35. Cas particuliers (35)

36. Cas particuliers (36)

37. Cas particuliers (37)

38. Cas particuliers (38)

39. Cas particuliers (39)

40. Cas particuliers (40)

41. Cas particuliers (41)

42. Cas particuliers (42)

43. Cas particuliers (43)

44. Cas particuliers (44)

45. Cas particuliers (45)

46. Cas particuliers (46)

47. Cas particuliers (47)

48. Cas particuliers (48)

49. Cas particuliers (49)

50. Cas particuliers (50)

51. Cas particuliers (51)

52. Cas particuliers (52)

53. Cas particuliers (53)

54. Cas particuliers (54)

55. Cas particuliers (55)

56. Cas particuliers (56)

57. Cas particuliers (57)

58. Cas particuliers (58)

59. Cas particuliers (59)

60. Cas particuliers (60)

61. Cas particuliers (61)

62. Cas particuliers (62)

63. Cas particuliers (63)

64. Cas particuliers (64)

65. Cas particuliers (65)

66. Cas particuliers (66)

67. Cas particuliers (67)

68. Cas particuliers (68)

69. Cas particuliers (69)

70. Cas particuliers (70)

71. Cas particuliers (71)

72. Cas particuliers (72)

73. Cas particuliers (73)

74. Cas particuliers (74)

75. Cas particuliers (75)

76. Cas particuliers (76)

77. Cas particuliers (77)

78. Cas particuliers (78)

79. Cas particuliers (79)

80. Cas particuliers (80)

81. Cas particuliers (81)

82. Cas particuliers (82)

83. Cas particuliers (83)

84. Cas particuliers (84)

85. Cas particuliers (85)

86. Cas particuliers (86)

87. Cas particuliers (87)

88. Cas particuliers (88)

89. Cas particuliers (89)

90. Cas particuliers (90)

91. Cas particuliers (91)

92. Cas particuliers (92)

93. Cas particuliers (93)

94. Cas particuliers (94)

95. Cas particuliers (95)

96. Cas particuliers (96)

97. Cas particuliers (97)

98. Cas particuliers (98)

99. Cas particuliers (99)

100. Cas particuliers (100)

1/1/1 Qualité de vie au bureau

H. Cas particuliers (2)

Utilisation du casque téléphonique

Le casque téléphonique est recommandé pour fonctions nécessitant une forte combinaison téléphonique, dans des environnements partagés. Le casque doit permettre une gestion efficace de la communication téléphonique. Le modèle recommandé est le casque téléphonique Pro 94501 oreille. Il a été sélectionné suite à des tests internes. Consultez les recommandations relatives aux casques, les comportements et les conseils d'utilisation.

Conseils d'utilisation

- Pour les porteurs d'un stimulateur cardiaque ou de tout autre appareil électronique sensible, consultez votre médecin avant l'utilisation du casque. Le casque est fourni avec le casque. Avant l'utilisation, vérifiez que le casque est correctement connecté à votre ordinateur et que le volume est réglé à un niveau approprié. Réglez le volume à un niveau confortable. Réglez le volume à un niveau confortable. Réglez le volume à un niveau confortable.
- Informez votre médecin du travail lors de votre venue au travail.
- Protégez-vous contre les pics sonores. Réglez le volume à un niveau modéré lors de l'utilisation de cet équipement : réalisez un test de référence et suivez les recommandations de votre médecin.
- Permettez-vous de vous reposer. Évitez d'utiliser le casque dans des environnements bruyants. Prévenez la fatigue auditive : ne portez pas le casque plus de 30 minutes par jour. Débranchez le casque lorsque vous n'avez rien à dire. Évitez de parler au casque pendant plus de 30 minutes par jour. Évitez de parler au casque pendant plus de 30 minutes par jour. Évitez de parler au casque pendant plus de 30 minutes par jour.
- Satisfaites-vous des normes les plus strictes en matière de sécurité. Évitez de parler au casque pendant plus de 30 minutes par jour. Évitez de parler au casque pendant plus de 30 minutes par jour. Évitez de parler au casque pendant plus de 30 minutes par jour.

Prévention Sécurité S3 Médecin du

(Handwritten signatures and marks)



PRÉVENTION DES MALADIES CARDIOVASCULAIRES

FLAGE CARTE



OBJECTIF : Les maladies cardiovasculaires sont la première cause de mortalité en France. Elles sont évitables. Elles peuvent être évitées en adoptant des habitudes de vie saines et en contrôlant les facteurs de risque.



Les ENNEMIS de notre cœur

LES FACTEURS DE RISQUE CARDIOVASCULAIRES

LES TABACS

Le tabac est un des principaux facteurs de risque de maladies cardiovasculaires. Il agit sur le cœur et les artères, favorisant l'athérosclérose et augmentant le risque de crise cardiaque et d'accident vasculaire cérébral.

Le tabac agit également sur le système nerveux, augmentant la fréquence cardiaque et la pression artérielle.

LES ALCOOLS

Une consommation excessive d'alcool peut augmenter le risque de maladies cardiovasculaires, notamment de cardiomyopathie et de hypertension artérielle.

Il est recommandé de limiter sa consommation à une ou deux unités par jour.

LES ALIMENTATIONS LIÉGÈRES ET SÉVÈRES

Une alimentation déséquilibrée, riche en graisses saturées, en sel et en sucres ajoutés, favorise l'obésité, l'hypertension artérielle et le diabète, augmentant ainsi le risque de maladies cardiovasculaires.

LES STRESS

Un stress chronique peut augmenter le risque de maladies cardiovasculaires en favorisant l'hypertension artérielle et le diabète.

Il est recommandé de pratiquer des activités physiques régulières et de gérer son stress.

Il est également recommandé de limiter la consommation de café et d'alcool.

Il est également recommandé de limiter la consommation de viande rouge et de privilégier les poissons gras.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

LES STRESS

Le stress chronique peut augmenter le risque de maladies cardiovasculaires en favorisant l'hypertension artérielle et le diabète.

Il est recommandé de pratiquer des activités physiques régulières et de gérer son stress.

Il est également recommandé de limiter la consommation de café et d'alcool.

Il est également recommandé de limiter la consommation de viande rouge et de privilégier les poissons gras.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.



PRÉVENTION DES MALADIES CARDIOVASCULAIRES (suite)

FLAGE CARTE



LES FACTEURS DE RISQUE CARDIOVASCULAIRES

LES STRESS

Le stress chronique peut augmenter le risque de maladies cardiovasculaires en favorisant l'hypertension artérielle et le diabète.

Il est recommandé de pratiquer des activités physiques régulières et de gérer son stress.

Il est également recommandé de limiter la consommation de café et d'alcool.

Il est également recommandé de limiter la consommation de viande rouge et de privilégier les poissons gras.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

LES STRESS

Le stress chronique peut augmenter le risque de maladies cardiovasculaires en favorisant l'hypertension artérielle et le diabète.

Il est recommandé de pratiquer des activités physiques régulières et de gérer son stress.

Il est également recommandé de limiter la consommation de café et d'alcool.

Il est également recommandé de limiter la consommation de viande rouge et de privilégier les poissons gras.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

LES STRESS

Le stress chronique peut augmenter le risque de maladies cardiovasculaires en favorisant l'hypertension artérielle et le diabète.

Il est recommandé de pratiquer des activités physiques régulières et de gérer son stress.

Il est également recommandé de limiter la consommation de café et d'alcool.

Il est également recommandé de limiter la consommation de viande rouge et de privilégier les poissons gras.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

Il est également recommandé de limiter la consommation de produits transformés et de privilégier les produits frais.

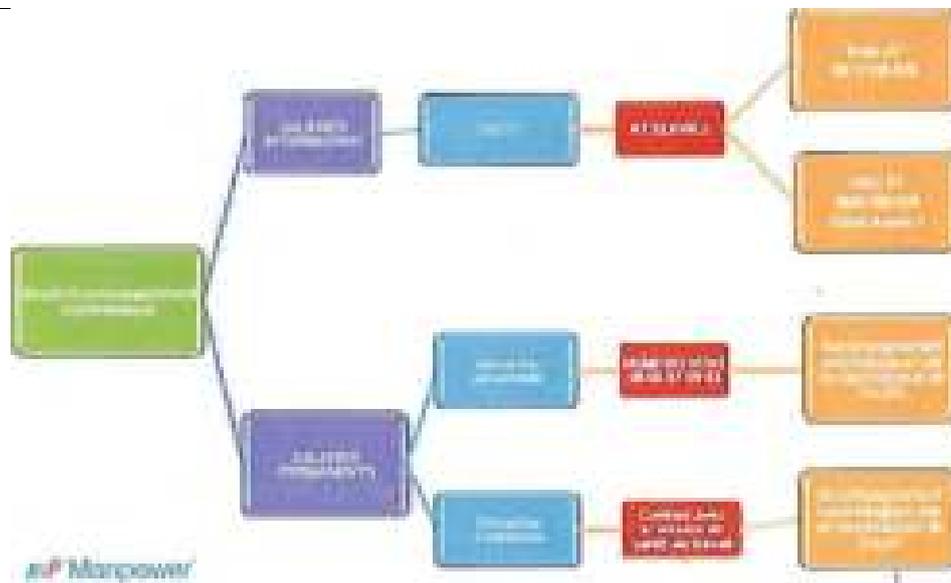
Service Santé (Coordonné au Service de Prévention)



L'accompagnement psychologique des salariés de Manpower (permanents et intérimaires)



Synthèse/ Schéma de Prise en charge psychologique
chez Manpower France

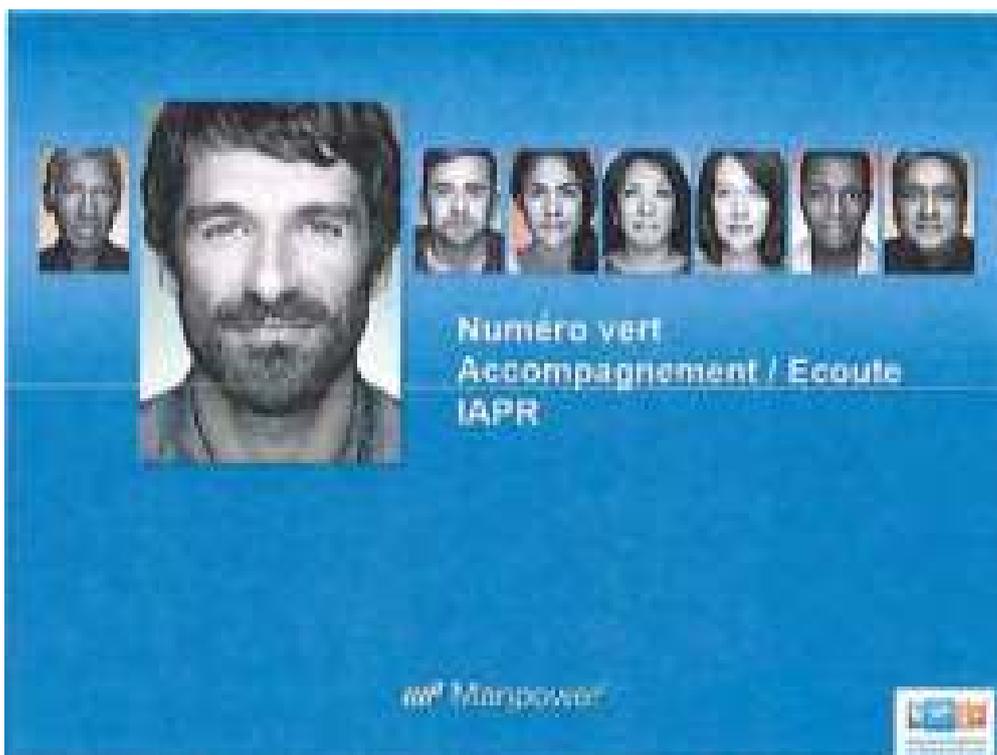




Salariés permanents

Démarche personnelle : Numéro vert 00 87 09 43
2411/24 - 7j/7

✓ Démarche d'entreprise : Contact via le Service de
Santé au Travail



Numéro vert [green box] [purple box] [blue box] [red box] [orange box]

Info/Présentation

En lien avec le Service de Santé au Travail de Manpower France, un service d'accompagnement psychologique est mis à votre disposition.

Pourquoi appeler ?

Pour obtenir l'aide et le soutien de professionnels expérimentés et qualifiés qui vous aideront à résoudre vos soucis et les régler au mieux.

Comment bénéficier de ce dispositif ?

Appeler le :

08 00 97 08 43

10h à 18h30

Un psychologue est à votre écoute en toute confidentialité pour vous aider et vous accompagner au mieux.

Est-il gratuit de ce dispositif ?

Oui, car ce service est destiné à améliorer et préserver votre santé et votre bien-être. Pour en bénéficier, il suffit de vous adresser à nous. Pour plus de renseignements : 0800433

Manpower

Démarche d'entreprise

[green box] [purple box] [blue box] [red box] [orange box]

Manpower

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Quand et comment accompagner les salariés permanents ?



- Parce que nous devons prendre soins des salariés, lorsque le management, les Ressources Humaines, les collègues, les préventeurs, les partenaires sociaux sont témoins de collaborateurs en difficulté, ou sont portés à leur connaissance des situations de collaborateurs en difficulté, ils doivent informer le collaborateur concerné du dispositif mis à disposition pour pouvoir proposer un accompagnement psychologique.
- Après accord du collaborateur ; alerte auprès du service de santé au travail par téléphone ou mail de la situation.
- Le service de santé au travail prend contact avec le salarié et peut proposer à l'issue du RDV téléphonique, en toute confidentialité, un accompagnement psychologique via l'Institut Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR).

Manpower

Déclenchement de l'accompagnement / soutien psychologique



- Déclenchement par le Service de Santé au Travail de l'intervention de l'IAPR
- Un psychologue prend contact par téléphone avec le/la salarié(e) et procède à un entretien d'évaluation pour une prise en charge adaptée
Suivant la nature de la situation rencontrée et en fonction de l'état psychologique du salarié, proposition dans la limite de 5 entretiens (sauf dérogation) et en dehors du temps de travail
- Soit sous la forme d'entretiens individuels téléphoniques,
 - Soit sous la forme d'entretiens en face à face, réalisés par un psychologue au sein des bureaux de l'IAPR ou de son réseau de psychologues (hors IDE).
- Ces entretiens se déroulent en stricte confidentialité.
- une fiche de signalement est adressée au service de santé au travail pour chaque déclenchement, sans mention du nom mais confidentiel ■.

Manpower'



Accompagnement psychologique d'équipe des salariés permanents



TD

Soutien, accompagnement psychologique des salariés permanents de Manpower dans les circonstances suivantes.

- Lors de confrontation directe ou indirecte, à un événement potentiellement traumatique : événement grave, exceptionnel, survenant dans la violence, la surprise et impliquant un risque explicite ou implicite pour leur sécurité, leur santé physique et mentale :
- Agression physique ou verbale, voies de fait, injures, diffamations ou outrages ■ Confrontation à la mort par exemple : vu quelqu'un tué ou blessé, été surpris par la découverte d'un spectacle horrible, ou le sentiment de pouvoir être soi-même tué (en étant pris pour cible avoir une arme pointée sur soi..)
- Accident de travail ou trajet
 - Situations génératrices de souffrance morale au travail ■
 - Situations personnelles difficiles majeures

111P Manpower'

TS VR

La luminosité :

Une bonne lumière contribue à la santé, à la sécurité, à la productivité et à la satisfaction au travail. Une mauvaise lumière peut entraîner des problèmes de santé, de sécurité, de productivité et de satisfaction.

La qualité de l'éclairage est une clé qui permet de développer un environnement de travail plus sûr, plus agréable et plus productif.

Les normes de l'éclairage sont conçues pour garantir la santé et la sécurité des personnes travaillant dans des environnements intérieurs. Elles sont basées sur des recherches scientifiques et des expériences pratiques.



Les normes de l'éclairage sont conçues pour garantir la santé et la sécurité des personnes travaillant dans des environnements intérieurs. Elles sont basées sur des recherches scientifiques et des expériences pratiques.



La luminosité est une clé qui permet de développer un environnement de travail plus sûr, plus agréable et plus productif.



2

Les sanitaires

Le contrat prévoit l'installation de sanitaires adaptés aux personnes à mobilité réduite, à savoir :

un WC accessible, une baignoire ou douche accessible et un lavabo accessible.



Sanitaires accessibles

Le contrat prévoit également l'installation de sanitaires adaptés aux personnes à mobilité réduite, à savoir :

un WC accessible, une baignoire ou douche accessible et un lavabo accessible.

Que dit l'article de loi ?

La loi prévoit que :

- comporte un espace d'accès permettant de rejoindre le point d'accès ou une fois entré ;
- comporte un sanitaire dont le plan supérieur est situé à une hauteur maximale de 0,60 m ;
- dispose d'une baignoire ou d'une douche dont le plan supérieur est à une hauteur maximale de 0,45 m et 0,60 m de profondeur minima ;
- est entouré d'une zone d'appui latérale prévue à 100 cm de la toilette. La zone d'appui a une hauteur de 0,70 m et 0,80 m et doit permettre à un usager de prendre appui de tout côté.

25 %

de réduction de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) sur les travaux de rénovation des logements sociaux.

TO

Accueil PMR

Les entreprises doivent assurer l'accès et l'usage de leurs locaux par les personnes handicapées (PH). En matière de PH, les entreprises ont des obligations particulières, notamment en matière d'accessibilité des locaux professionnels. Ces obligations sont définies par la loi n° 105 du 11 février 2005 relative à l'égalité des territoires et au handicap.

Le principe de l'accessibilité

Tous les locaux professionnels doivent être accessibles à toute personne handicapée. Cette obligation concerne tous les locaux professionnels, qu'ils soient destinés à l'accueil du public ou non. Elle concerne également les locaux professionnels destinés à l'usage des personnes handicapées.

Le principe de l'accessibilité

Tous les locaux professionnels doivent être accessibles à toute personne handicapée. Cette obligation concerne tous les locaux professionnels, qu'ils soient destinés à l'accueil du public ou non. Elle concerne également les locaux professionnels destinés à l'usage des personnes handicapées.

Le principe de l'accessibilité

Tous les locaux professionnels doivent être accessibles à toute personne handicapée. Cette obligation concerne tous les locaux professionnels, qu'ils soient destinés à l'accueil du public ou non. Elle concerne également les locaux professionnels destinés à l'usage des personnes handicapées.

Le principe de l'accessibilité

Tous les locaux professionnels doivent être accessibles à toute personne handicapée. Cette obligation concerne tous les locaux professionnels, qu'ils soient destinés à l'accueil du public ou non. Elle concerne également les locaux professionnels destinés à l'usage des personnes handicapées.

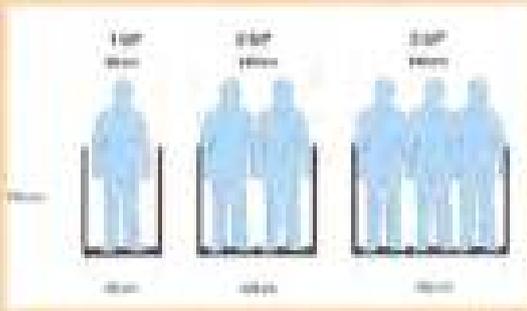



Handwritten signature or initials.

Sécurité incendie

Incendie: les évacuations et les procédures d'urgence sont cruciales pour assurer la sécurité des personnes et des biens.

Incendie: l'évacuation doit être rapide et ordonnée. Les procédures d'urgence doivent être connues de tous les occupants.



- 1. Les évacuations doivent être ordonnées et effectuées de manière sécurisée. Les personnes doivent être évacuées de manière ordonnée et sans panique.
- 2. Les évacuations doivent être effectuées de manière sécurisée. Les personnes doivent être évacuées de manière ordonnée et sans panique.
- 3. Les évacuations doivent être effectuées de manière sécurisée. Les personnes doivent être évacuées de manière ordonnée et sans panique.

à prar
 Les évacuations doivent être effectuées de manière sécurisée. Les personnes doivent être évacuées de manière ordonnée et sans panique. Les procédures d'urgence doivent être connues de tous les occupants.



Les évacuations doivent être effectuées de manière sécurisée. Les personnes doivent être évacuées de manière ordonnée et sans panique. Les procédures d'urgence doivent être connues de tous les occupants.

Les évacuations doivent être effectuées de manière sécurisée. Les personnes doivent être évacuées de manière ordonnée et sans panique. Les procédures d'urgence doivent être connues de tous les occupants.

Handwritten signatures and initials, including "ZNVkt" and other illegible marks.

Handwritten signature or mark in the bottom right corner.

