



## Action en Santé

Promouvoir la Santé et Qualité de Vie au Travail –2019

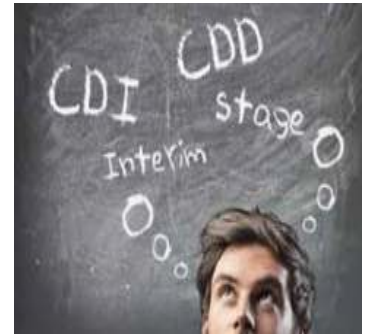


# Des enjeux opérationnels forts

Améliorer les performances économiques et sociales des établissements et assurer leur pérennité



Rendre le métier plus attractif, lutter contre la désinsertion professionnelle et faciliter le recrutement des jeunes



Répondre indirectement à une attente forte de vos clients



# Les valeurs de l'hôtellerie

*“Take care of your people and they will take care of your customers.”*

J. Willard Marriott, Founder, Marriott Corporation

## Le client au cœur de l'attention portée

- Le dialogue
- Le Professionnalisme
- Qualité du service, attention portée aux clients

## Pour délivrer un niveau d'excellence irréprochable

- Les salariés doivent être au cœur de l'attention
- L'amélioration de la santé et qualité de vie au travail doit être au cœur des préoccupations RH

**1** Démarche Santé Mieux Etre

2 Méthodologie proposée

3 Présentation tarifaire

4 BonSens Conseil

# Etat des lieux : des salariés volontaires

**86%** cherchent systématiquement à améliorer leur façon de travailler

**3/10** viennent travailler même si le médecin leur a prescrit un arrêt de travail

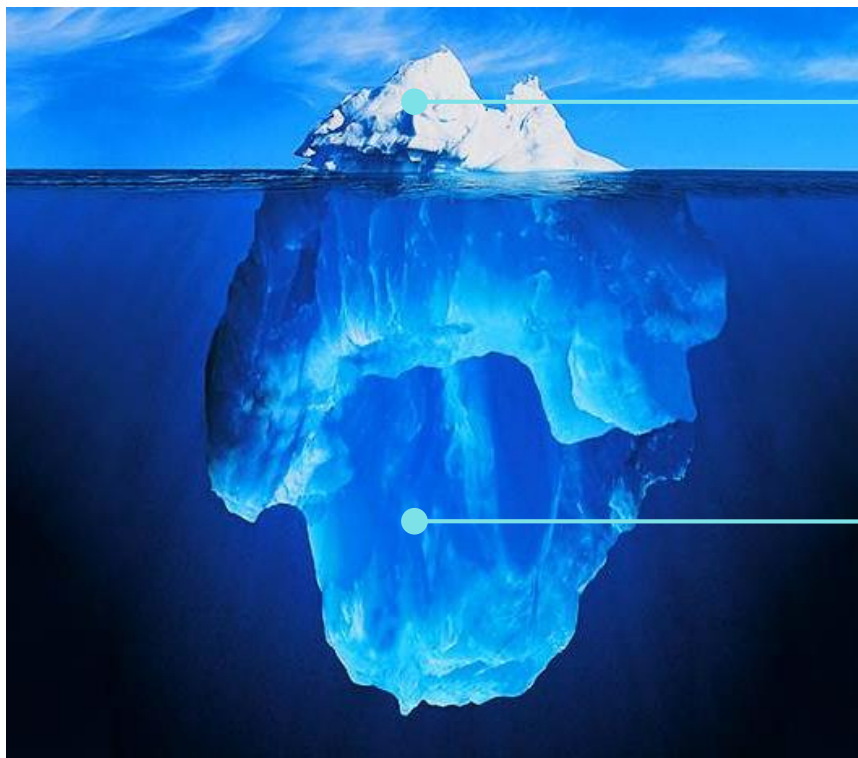
**50%** seraient intéressés par un programme personnalisé pour améliorer leur hygiène de vie



Source : Etude Annuelle Malakoff Mederic Santé et Bien être au travail sur les salariés du secteur CHR (2016)

# Les coûts directs de la mauvaise santé dans les entreprises en France

## La face cachée de la mauvaise santé



**Absentéisme**  
**Cotisation Sécurité Sociale**  
**Complémentaires Santé**

**Coûts indirects**

# Etat des lieux AT en chiffres: le secteur Hôtellerie

PLUS DE **620 000**



**62** JOURS D'ARRET PAR ACCIDENT DE TRAVAIL

**72** JOURS D'ARRET PAR ACCIDENT DE TRAJET

**238** JOURS D'ARRET PAR MALADIE PROFESSIONNELLE

**Avec incapacité dans 40% des cas**



Source : CNAMTS 2016 (Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés)

# Etat des lieux : les principaux risques

## Les principaux risques

<b>Postures contraignantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Manutention de charges lourdes</li><li>▪ Gestes répétitifs</li><li>▪ Postures pénibles</li></ul>
<b>Chutes de plain-pied ou de hauteur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sols humides et glissants</li><li>▪ Existence de dénivelés et d'escaliers</li><li>▪ Travail dans la précipitation</li></ul>
<b>Stress</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pics d'activité</li></ul>
<b>Risque chimique</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Produits de nettoyage irritants</li></ul>



# Etat des lieux : les facteurs aggravants



- les **TMS** sont amplifiés par le **vieillessement des salariés**
- le travail décalé ou de nuit accentue les **troubles du sommeil et d'alimentation** (prise de poids, diabète et hypercholestérolémie)

# Etat des lieux : des solutions existent

## ....pour améliorer l'environnement de travail

- **Les accidents du travail ne sont pas une fatalité**
- **l'innovation technique est là et elle n'est pas forcément coûteuse (subventions CARSAT/CRAMIF) :**
  - lève-lits,
  - système de fixation des couettes,
  - chariots motorisés,
  - aspiration centralisée,
  - outils télescopiques pour lutter contre les TMS du personnel d'étage,
  - logiciel de communication entre services pour faciliter l'organisation du travail et diminuer le stress,
  - nettoyage vapeur pour supprimer le risque chimique

*Fixacouette*  
Le secret pour changer votre monde de travail

Vapodil

Lévly

PULLMAN  
ASPIRATEURS

## Principales raisons **POUR** investir :

- Réduire l'absentéisme et le présentéisme
- Augmenter la satisfaction et l'engagement des employés
- Augmenter la fidélisation du personnel et le recrutement
- Diminuer les coûts en santé et sécurité au travail
- Améliorer l'image de l'entreprise et la fidélisation des clients
- Améliorer la productivité
- Réduire sa vulnérabilité

1 Démarche Santé Mieux Etre

2 Méthodologie proposée

3 Présentation tarifaire

4 BonSens Conseil



## D'après la démarche développée par Groupe Entreprises en Santé

- Mandat du BNQ (Bureau de Normalisation du Québec)
- Initiateur de l'innovation mondiale qu'est la norme BNQ9700 et, la démarche Entreprises en Santé (à l'international)
- Lancement en février 2008
- Plus de 400 entreprises en implantation et 57 certifiées (au Québec)
- Applicable à tous types d'organisations (entreprises privées, collectivités,...)

# L'esprit de la démarche

## En quoi cette démarche est – elle applicable au secteur de l'hôtellerie?

- **Une démarche basée sur une responsabilité partagée et participative**
  - L'engagement de la Direction
  - Le volontariat des salariés
- **Un engagement positif qui dépasse l'aspect négatif des Risques Psycho-Sociaux**
- **Approche globale et cohérente de la Santé physique et psychologique :**
  - Bonnes questions = bons gestes
  - En amélioration continue (PDCA)
- **Une montée en compétences par étape**
  - Formation d'un Comité santé, formalisation d'une politique santé
  - Consolidation des données Santé de l'entreprise pour,
  - Mise en place d'un plan d'actions personnalisé impliquant les salariés
  - Suivi de la démarche santé mieux être

# La démarche «Entreprises en Santé»

**Référentiel  
commun  
expérimenté**

**3 grands principes :**

1. L'engagement ferme, concret et visible de la direction
2. Un partenariat étroit avec tous les intervenants concernés
3. Le respect du caractère volontaire de la participation des personnes

**4 Sphères d'intervention**

Santé physique, psychologique et sociale

**5 Etapes d'implantation**

Environnement de  
travail

Pratiques de  
management

**ENTREPRISE  
EN SANTÉ**

Conciliation  
vie perso/pro

Habitudes  
de vie

1. Engagement de la direction
2. Comité de santé mieux-être
3. Collecte de données
4. Mise en œuvre des actions
5. Évaluation

# En conclusion...

## L'engagement au plus haut niveau de la direction ....

- ✓ **visible et concret**

## La participation de tous les volontaires motivés

- ✓ **dès le début et tout au long de la démarche**
- ✓ **Direction, salariés, partenaires (notamment sociaux)**

## Une démarche bien structurée ....

- ✓ **Besoins, objectifs, budget, échéancier**
- ✓ **Une démarche intégrée, en lien avec la stratégie d'entreprise**
- ✓ **Évaluation dans le temps : 4 raisons pour évaluer**
  - processus,
  - impacts sur la santé,
  - impact sur entreprises,
  - se comparer



1 Démarche Santé Mieux-être

2 Méthodologie proposée

3 **Présentation tarifaire**

4 BonSens Conseil

## 2 propositions d'intervention

- **Accompagnement collectif :**
  - **Mutualisation des coûts**
  - **Émulation, dynamique du groupe**
  
- **Accompagnement individuel :**
  - **Du sur mesure**
  - **Interventions possibles auprès de l'ensemble des parties prenantes concernées et pour la mise en place des 5 étapes**

# Accompagnement collectif

Phases		Durée	Qui ?
1	Préparation de l'intervention	1 réunion	Comité RH réduit
2	Lancement : Réunion d'ouverture : apport méthodologique Réunion Gouvernance (politique et comité santé)	0,5 j 0,5 j	Tous Tous
3	Analyse des données sociales existantes et réalisation du questionnaire	0,5 j	tous
4	Analyse des données du questionnaire et mise en place du plan d'action	0,5 j	tous
5	Entretien individuel hôtel: <i>à prévoir au moment le plus opportun pour vous</i>	*1 rv	Par hôtel
Total :		3 jours en présentiel	
<p><b>LES COUTS ASSOCIES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 4 hôtels dans le pilote, le prix par hôtel sera de : 2400 € HT</li> <li>• De 5 et 7 hôtels, le prix par hôtel sera de : 1900€ HT</li> <li>• De 8 à 10 hotels (max.), le prix par hôtel sera de : 1600€ HT</li> </ul>			

\*Hors frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'intervenant dont le cout sera mutualisé et pris en charge par les entreprises participant à l'action collective

# Accompagnement individuel

Phases		Durée	Qui ?
1	Préparation de l'intervention	offert	Réfèrent hôtel
2	2 réunions de lancement: Apport théorique sur la méthodo Mise en place de la gouvernance de la démarche	2*0,5 j	BSC direction
3	Analyse des données sociales existantes et réalisation du questionnaire ( <i>hors administration du questionnaire par BSC</i> )*	0,5 j	Comité santé
4	Analyse des données du questionnaire Restitution du Comité Santé Présentation a l'ensemble du personnel (appel à candidatures pour rejoindre les groupes de travail)	0,5 j 0,5 j	BSC et comité santé
5	Lancement et suivi Groupes de Travail : Réunion de lancement avec l'ensemble des salariés volontaires 2 réunions de suivi (pendant les 6 premiers mois)	1,5 j	BSC
6	Evaluation – Mesure de performance (au bout d'un an)	1 j	BSC et comité Santé
<b>COUTS ASSOCIES :</b>  Total en présentiel :5 jours Total hors site : 3 jours Total HT : offre package à 5900 € HT <i>*Hors frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'intervenant dont le cout sera pris en charge par l'établissement</i>			

1 Démarche Santé Mieux-être

2 Méthodologie proposée

3 Présentation tarifaire

4 BonSens Conseil

# BonSens Conseil

**BonSens Conseil** accompagne et évalue depuis 4 ans les organisations de tous secteurs dans leur projets de développement durable et plus spécifiquement en

- **Santé et Qualité de Vie au Travail**
- Stratégie de développement durable et communication
- Stratégie Achats Responsables

## **Certifié AFNOR**

- ISO 26000 – norme développement durable (AFAQ 26000 – No certif. :11363 )
- **Santé Qualité de Vie au Travail** (norme BNQ 9700 – No certif.:14013299)
- Label Relations Fournisseur Responsables (Médiation inter-entreprises –CDAF)
- Label Origine France Garantie
- NF Services

## **Votre contact : Géraldine Pauly - dirigeante de BonSens Conseil**

- L'entreprise : création le 05/06/2014
- No SIRET: 802 667 477
- [www.bonsensconseil.fr](http://www.bonsensconseil.fr)
- [gp@bonsensconseil.fr](mailto:gp@bonsensconseil.fr) - Tel : 06 10 80 58 10
- <https://www.linkedin.com/in/geraldinepauly/>

# Quelques références clients



*Au sein d'écoles...*



INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL  
HOTEL & TOURISM MANAGEMENT



# Votre contact : Géraldine Pauly Dirigeante de BonSens Conseil

**Expérience : plus de 15 ans dans le développement durable, RSE et achats durables & un background hôtelier**

▪ **Gérante de BonSens Conseil : depuis 2014**



▪ **Siège Accor : 2002-2013**

- Responsable Achats durables Groupe
- Responsable Politique Sociétale Groupe
- Chargée de missions développement durable



▪ **Autres : Opérations d'hôtel : 1997 - 2002**

- Responsable Séminaires et Banquets
- Diplômée de Glion en 2000 (mention Honours)





# Notre Expertise en Santé Mieux être

## Santé et Qualité de Vie au Travail



Analyse et évaluation sur la base d'entrevues internes et des données sociales.

---

Accompagnement à l'appropriation des méthodes et outils.

---

Suivi d'avancement et conseil.

---

## Appui méthodologique aux livrables

- Collecte interne d'informations
- Communication et sensibilisation : Comité Santé, Politique Santé.
- Mise en place d'une stratégie de Santé et Qualité de Vie au Travail (SQVT).

## Organisations accompagnées

**2017 /2018 - à partir de juin 2019 : lancement d'une 3<sup>e</sup> action collective**

Action collective en cours auprès de 10 entreprises (secteurs et tailles variés) du Loiret

Action en cours auprès de plusieurs sites Veolia Propreté en IDF (Sarcelles et Villejust)

**2017 :**

Mission d'observation et d'accompagnement au siège Veolia Propreté



CCI LOIRET



# Notre Expertise en Santé Mieux être

Formée et certifiée par l'AFNOR en juin 2015 à la démarche Santé et Qualité de Vie au travail

- selon la méthodologie Groupe Entreprises en Santé
- **Groupe Entreprises en Santé** : représentant officiel du référentiel québécois « Entreprise en Santé-BNQ 9700/2008 », norme qui a été suivie par près de 500 entreprises au Québec depuis 2008
- En France, AFNOR Compétences a signé un accord de coopération avec le Groupe Entreprises en Santé, comme représentant exclusif pour la France de cette démarche.
- **BonSens Conseil est certifié par AFNOR Compétences pour aider les organisations à mettre en place un programme de santé et mieux être.**
- **Témoignage de la CCI** : « *Je suis totalement satisfait de ma collaboration avec Géraldine lors du PERF'lab « entreprise en santé 2017-2019 » et souhaite poursuivre celle-ci lors d'une nouvelle édition du PERF'lab « entreprise en santé 2019-2020 ». Au-delà de la facilité de collaborer avec Géraldine, la meilleure façon de se rendre compte de son apport est le niveau de satisfaction des entreprises, à savoir, très élevé. Sa technicité et sa capacité à mettre en mouvement un groupe de travail font de Géraldine une intervenante de haut niveau. C'est un réel plaisir de pouvoir collaborer avec elle* ». Pierre Montigny, Conseiller Ressources Humaines et Référent QVT, CCI du Loiret

# Nos autres savoir-faire

## Accompagnement stratégique RSE



Identification des axes RSE prioritaires sur la base de focus groups parties prenantes internes et externes

---

Audit de diagnostic préalable

---

Plan de mise en conformité

---

Audit à blanc

---

## Livrables

- Rapports d'audit
- Matrice de matérialité des risques RSE
- Tableau de bord RS

Organisations évaluées (entreprises interr

É, TPE, organisations publiques,...)



« la RSE m'a permis de sauver les Vignerons de Buzet quand j'ai repris la coopérative en 2013 »



# Nos autres savoir-faire

## Achats responsables

Evaluation et identification des risques RSE  
par catégories / volumes / exposition

---

Stratégie Achats responsables

---

Formation des équipes

---

Pilotage du plan d'actions interne et  
fournisseurs

---



## Livrables

- Tableau de bord de pilotage des actions
- Cartographie des risques RSE Achats
- Stratégie Achats responsables et argumentaire
- Supports à usage du Sourcing : critères RSE dans cahiers des charges, lignes directrices RSE par catégorie, évaluations fournisseur.

Entreprises évaluées ou accompagnées :

**ALSTOM**

**TF1**



Gutenberg **net**works  
United talents of production

**BonSens**

# Une démarche RSE tangible et efficace

BonSens Conseil vous accompagne dans votre démarche RSE pour des résultats tangibles et opérationnels

## **Tirer profit des opportunités, maîtriser les risques**

- en assurant la conformité réglementaire des pratiques
- en s'inspirant des meilleures pratiques d'autres secteurs
- en anticipant les attentes et les évaluations des parties prenantes

## **Améliorer la reconnaissance, renforcer sa réputation**

- en assurant la redevabilité et la transparence de ses activités
- en veillant à la cohérence entre le discours et l'action
- en se différenciant par une démarche RSE robuste (en lien avec la norme ISO 26000).

# Exemple de Bon de commande par hôtel

L'hôtel XX (*à compléter*) autorise BonSens Conseil à réaliser des travaux prévus dans la présente proposition commerciale. Les montants indiqués sont hors taxes et hors frais.

***Nous confirmons que la proposition de services décrit fidèlement la nature des services que nous attendons de BonSens Conseil et nous agréons vos modalités d'intervention et de facturation telles que décrites dans la proposition.***

Nom :  Fonction :	Signature, précédée de la mention « bon pour accord » :
Nom juridique et adresse de l'entité à facturer:	Date :