



Atelier QVT

Ordre du Jour

- A. Présentation de la société arwe Service France**
- B. Contexte social avant atelier QVT**
- C. Comité de pilotage et choix des salariés**
- D. Principales propositions des salariés**
- E. Bilan après 6 -9 mois et étape suivante**

arwe service France

- Filiale d'arwe Holding International (1972)
- Présente sur Nice depuis 2009
- Nos clients : Avis / Europcar / Hertz / Sixt
 - Plus de 2000 véhicules traités par jour en saison!!!
- Réception et nettoyage des véhicules
- Ouverts 365 jours par an
- De 06h30 à 22h30

Les missions d'arwe Service France: Réception clientèle et préparation des véhicules

- **L'Agent de Réception : Accueil des clients (salariés bilingues)**
 - Contrôle des dommages
 - Kilométrage parcouru
 - Carburant consommé

- **L'Agent de Préparation : Nettoyage et remisage des véhicules :**
 - Déplacements des véhicules dans le bâtiment
 - Contrôle pression des pneumatiques
 - Vérification – remise à niveau - huile + lave glaces
 - Nettoyage extérieur + intérieur
 - Mise en ready line

La préparation Intérieure

C'est un travail « physique, rigoureux et ingrat»!

- Nettoyer les vitres ;
- Eliminer les déchets ;
- Essuyer le volant, le tableau de bord et la console centrale ;
- Passer l'aspirateur sur les tapis, les sièges, le coffre, dans la boîte à gants, les vide-poches...
- Contrôle et éventuellement complément niveau d'huile moteur;
- Contrôle visuel des indicateurs du tableau de bord ;
- Contrôle et éventuellement complément de liquide lave-glace ;
- Contrôle visuel de l'état des pneus

- **Connaissance obligatoire de tous les types de véhicules!!!**

Planning horaire

➤ 2 types de plannings:

En 4/2:

- 4 jours : 07h00-15h00 (m)
- 2 jours : repos
- 4 jours : 14h30-22h30 (s)
- 2 jours : repos
- Etc...

	L	M	M	J	V	S	D
S1	m	m	m	m			s
S2	s	s	s			m	m
S3	m	m			s	s	s
S4	s			m	m	m	m
S5			s	s	s	s	
S6		m	m	m	m		
S7	s	s	s	s			m

En 5/2: repos les mardis et mercredis:

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche
semaine 1	8:00 15:30	repos	repos	9:00 16:30	8:00 15:30	6:30 14:00	9:00 16:30
semaine 2	15:00 22:30	repos	repos	15:00 22:30	15:00 22:30	15:00 22:30	15:00 22:30

Ordre du Jour

- A. Présentation de la société arwe Service France
- B. Contexte social avant atelier QVT**
- C. Comité de pilotage et choix des salariés
- D. Principales propositions des salariés
- E. Bilan après 6 -9 mois et étape suivante

Contexte de la société

- **Reprise de personnel venant d'Avis, D'Hertz et d'Europcar**
 - Transfert des salariés avec 2 CNN différentes et des primes différentes
 - Harmonisation des CCN et usages pour l'ensemble des salariés en 2013
- **Nombre de salariés**
 - en basse saison : 75 salariés
 - en haute saison : 220-230 salariés
- **Grand bâtiment de 73 000 m2 dont nous ne sommes ni propriétaires ni locataires**

Contexte de la société

- Très fortes fluctuations d'activités saisonnières (de 420 véhicules/jour en basse saison à 2000 véhicules/jour en haute saison!!!)
- Tissu social difficile et non qualifié (critère recrutement 21 ans + permis B)
- L'engagement à ce jour très inégal des salariés en CDI
- Les conditions de travail difficiles dans un environnement de travail très contraint (bâtiment, donneurs d'ordre, clients, travail physique et rigoureux...)
- La cohésion d'équipe entre des populations venant de diverses entreprises (loueurs) ou exerçant des métiers différents (préparation versus réception clientèle)
- Nombreux conflits interpersonnels engendrant de possibles RPS en 2014 et 2015 (tags injurieux, nombreuses dégradations, insultes, menaces...)

Ordre du Jour

- A. Présentation de la société arwe Service France
- B. Contexte social avant atelier QVT
- C. Comité de pilotage et choix des salariés**
- D. Principales propositions des salariés
- E. Bilan après 6 -9 mois et étape suivante

Comité de pilotage

- **Comité de pilotage déjà existant car constitué lors des ateliers RPS en 2015.**

4 Ouvriers:

- **3 membres du CHSCT**
- **1 Chef de Groupe Préparation**

4 Managers:

- **2 membres de la Direction**
- **1 Chef d'Equipe réception clientèle**
- **1 Responsable Sécurité**

Questionnaire QVT

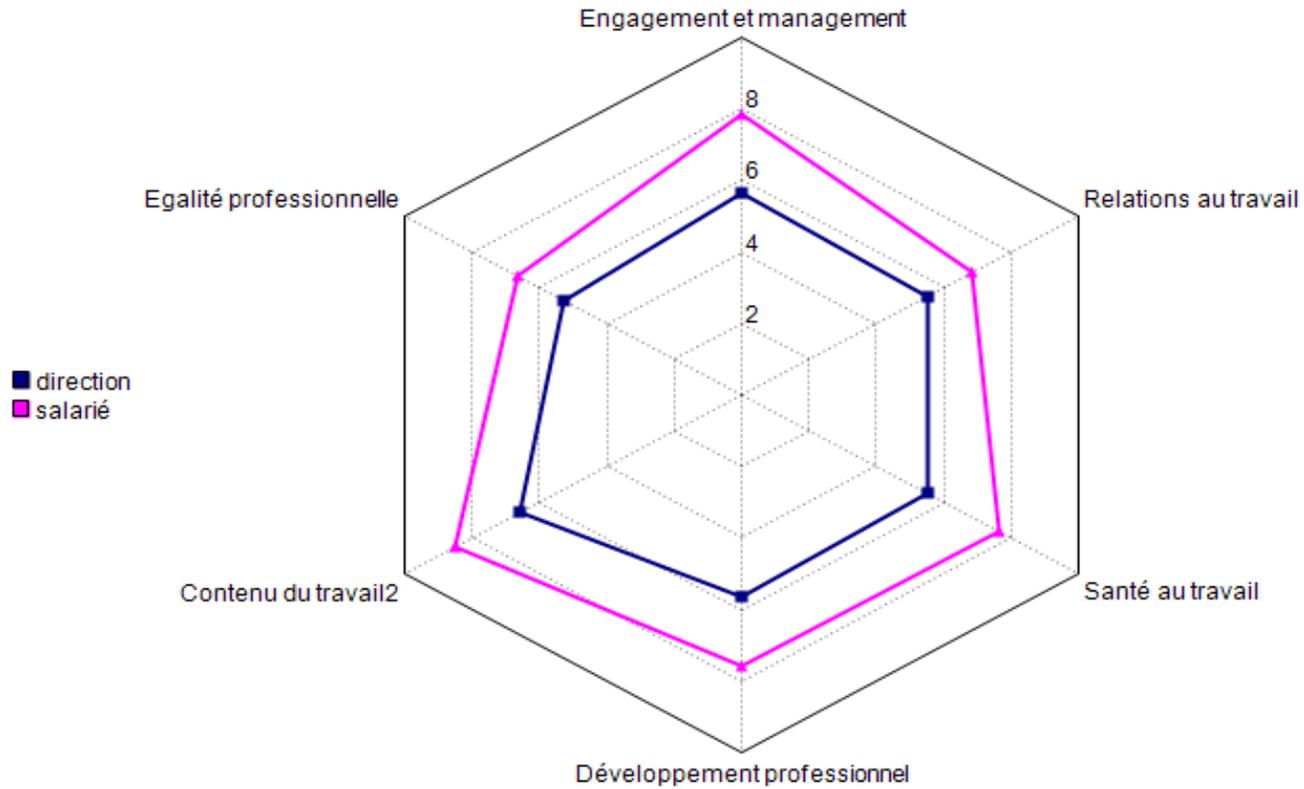
- Questionnaire sur les 6 champs de la QVT



Questionnaire QVT

- Questionnaire sur les 6 champs de la QVT

Répartition des 6 thèmes par catégorie

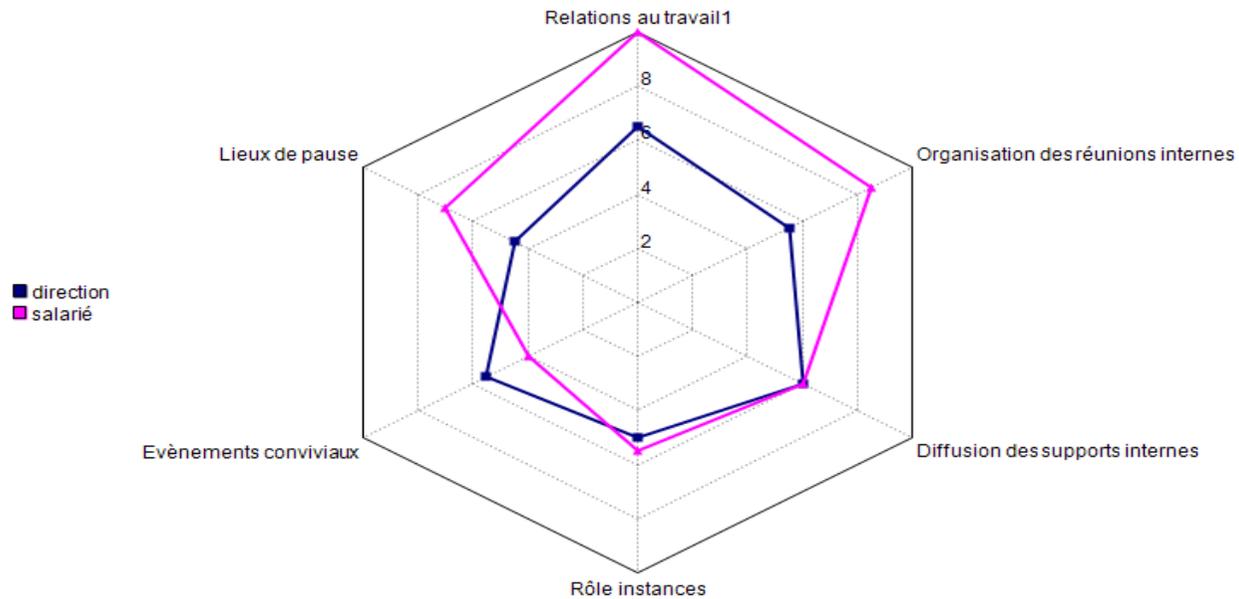


Questionnaire QVT

- Choix de 2 thèmes:

- Relations au travail et climat social

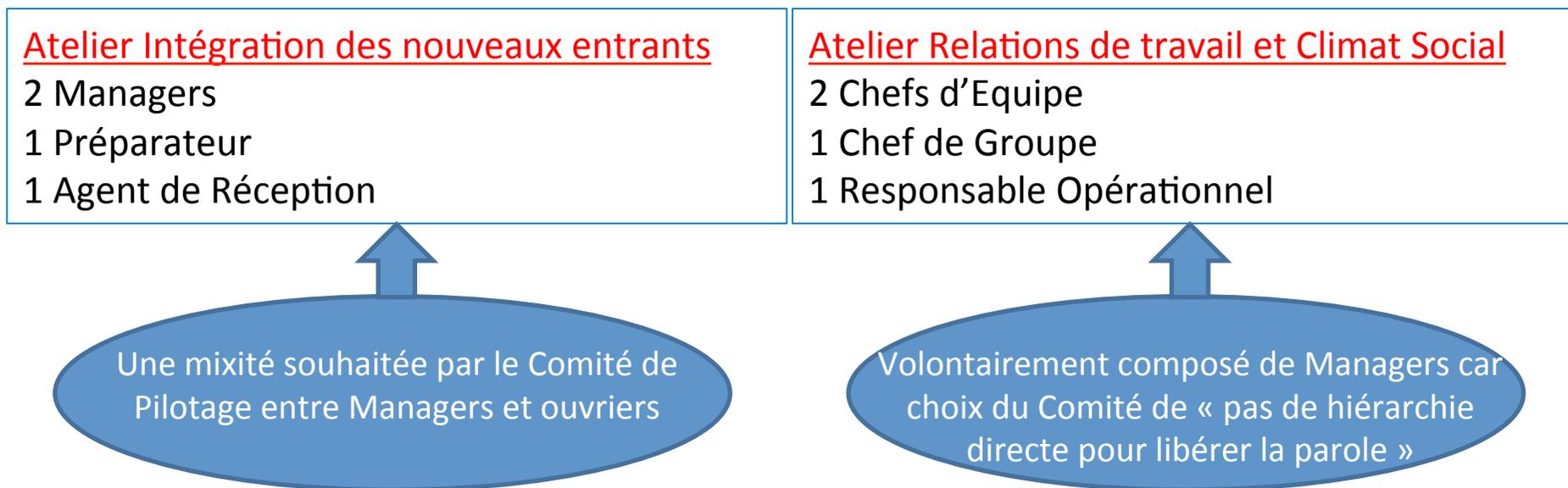
Relations au travail et climat social



- Intégration des nouveaux entrants (thème transversal)

Choix des salariés dans les ateliers par le comité de pilotage

- Choix des personnes pour les ateliers:



- “Parité”: 1 femme par équipe (uniquement 9,85% de femmes au sein d’arwe SF)

Ordre du Jour

- A. Présentation de la société arwe Service France
- B. Contexte social avant atelier QVT
- C. Comité de pilotage et choix des salariés
- D. Principales propositions des salariés**
- E. Bilan après 6 -9 mois et étape suivante

Restitution et propositions:

Intégration des nouveaux salariés

- 29 constats de « défailances » et 27 préconisations!!!

Exemples choisis :

Constats	Préconisations
Un nouvel arrivant ne sait pas ce que fait ARWE : il y a une présentation vague de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none">• Ecrire un livret d'accueil avec :<ul style="list-style-type: none">- présentation de l'entreprise- organigramme : avec les fonctions de chacun pour orientation en cas de questions ou de besoins- plan d'accès du bâtiment- le fonctionnement- descriptif des deux postes : check in et préparation

Constats	Préconisations
<p>La formation est liée au savoir-faire de la personne qui forme.</p> <p>Elle n'est pas harmonisée entre tous les formateurs que sont les chefs de groupe</p>	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser le guide de procédures "en cours de réalisation" comme support pédagogique
<p>Il n'y a pas assez de temps pour former : il faut passer l'info le plus vite possible. Pendant ce temps de formation, 2 personnes sont hors production.</p> <p>Certaines frustrations pour quelques titulaires qui ne peuvent pas remplir leur rôle de formateur en si peu de temps.</p> <p>Les CDD ne peuvent pas assimiler toute l'information qui leur est transmise d'un coup.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Détacher 1 personne minimum par shift sur la formation des nouveaux entrants (elles n'apparaissent plus dans le planning de production). Un formateur pour max 4 entrants idéalement. Durée idéale de formation de base 4 jours (hors production), puis suivi 1 mois (voir évaluation). (utiliser les 2 semaines d'essai de Pole Emploi) Penser à la création d'un atelier dédié à la formation à l'écart de la production (moins de bruit, moins d'interférences...) (exemple: en prep statique)

Constats	Préconisations
<p>Conflits fréquents entre certains CDD et encadrants (refus d'autorité, non qualité du travail...)</p> <p>Certains encadrants ne sont pas outillés pour manager un aussi grand nombre de personnes surtout nouvelles (manque de formation..)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une formation en management (communication, écoute, gestion des conflits...) • Créer de la cohésion entre les 3 équipes entre les chefs d'équipe et chefs de groupe ? • Mettre en place une " charte de bonne conduite" pour faciliter la cohésion et aider les encadrants • Revoir la gestion des fiches d'incident pour responsabiliser et l'encadrant et l'agent (ne pas les banaliser : ne pas les faire pour rien)

Mise en place des préconisations

- Création/actualisation de procédures de travail
- Création d'un « plan de formation détaillé » sur 35 heures
- Recrutements en 3 étapes
 - Présentation de la société par support PowerPoint avant les entretiens
 - Présentation société, métiers, planning, salaires
 - Explication du savoir être obligatoire et des règles de fonctionnements d'arwe SF
 - Visite de la société et des postes de travail
 - Entretien d'embauche
- Détachement de 3 chefs d'Equipe/de Groupe pour former les CDD et garants de l'acquisition des compétences
- Tenues différentes pour managers

Restitution et propositions:

Relation au travail et climat social

Constats	Préconisations
<p>A la prep, chaque équipe travaille différemment: il n'y a pas de pratiques professionnelles ou de procédures harmonisées.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Travail en cours : consultation des équipes sur la manière d'exécuter le travail; une remontées d'idées pour les propositions amélioratives.• Implication différentes des équipes. Suite à cela écriture de procédures par Julien et soumises aux équipes.• Nomination d'un chef d'équipe des contrôleurs qualité pour s'assurer de la qualité et de la bonne application des procédures : relevé d'information si défaut dans la procédure ==> objectif : regard neutre et implication des équipes dans l'amélioration de l'exécution des procédures

Organisation et animation des équipes de réunion

Constats	Préconisations
<p>A la préparation, il est prévu 1 réunion tous les 3 mois : 1 entre chefs d'équipe, 1 entre le chef d'équipe et ses chef de groupe. Contenu : préparation de la saison et défriering de la saison</p>	
<p>Les employés hors encadrement ne participent à aucune réunion.</p>	<p>A définir ? En début et en fin de saison ? Retours sur le travail sur la qualité, les procédures, la QVT? Plan d'actions pour répondre aux besoins du client ?</p>

Rôle et fonctionnements des IRP

Constats	Préconisations
Ils ne sont pas connus par l'ensemble des salariés	<ul style="list-style-type: none">• élaboration d'un cahier de site (ils apparaîtront dedans)• diffusion des numéros de téléphone
Ils ne sont pas perçus par le groupe comme représentatifs de l'ensemble du personnel (comment sont récoltés les besoins des salariés ?). Question de confiance vis à vis du filtrage de l'information qu'ils diffusent.	<ul style="list-style-type: none">• Diffuser les compte rendu des réunions des IRP autrement que affichés dans leur bureau.• Travailler la représentation du collectif (permanences...)

Mise en place des préconisations

- Refonte totale des équipes (par les managers)
- Chaque manager à choisi son équipe
- Changement de planning pour les managers, ils tournent désormais toujours avec les mêmes salariés
- Amélioration du planning des saisonniers pour être suivi par les mêmes managers (autant que possible)
- Publication par email et mise à disposition des réponses DP et CHSCT
- Création de réunions « point sur la saison » et « fin de saison »

Ordre du Jour

- A. Présentation de la société arwe Service France
- B. Contexte social avant atelier QVT
- C. Comité de pilotage et choix des salariés
- D. Principales propositions des salariés
- E. Bilan après 6 -9 mois et étape suivante**

Bilan après 6/9 mois: Point sur la saison 2016

- Respect des heures et des temps de pause
(19 fiches d'incident en 2015 VS 1 en 2016)
- Respect des changements de poste de travail
(26 fiches d'incident en 2015 VS 4 en 2016)
- Augmentation de la qualité de préparation des véhicules
(+2,81% à la préparation et de +2,05% à la réception clientèle)
- Meilleure productivité des salariés car bien formés
(augmentation de 1,7% de janvier à juin 2016 Vs 2015 YTD)
- Production plus fluide
- Plus grande autonomie des managers
- Meilleur équilibre entre les équipes
- Aucun nouveau cas supposé de RPS rapporté en 2016

⇒ Chute spectaculaire du nombre de conflits entre salariés et managers!!!

Bilan après 6/9 mois: Préparation saison 2017

- Amélioration de la formation (renforcer certains points)
- Intégrer les CDD dans le planning des managers dès le 1^{er} jour
- Ajouter un formateur pour pallier les absences et congés
- Trouver des solutions pour faire baisser le nombre d'absences injustifiées des CDD

NAO QVT

Juin – octobre 2016: mise en place de réunion QVT avec les membres du CE sur les thèmes suivants:



L'écriture de notre accord QVT est en cours et devrait être en phase de relecture mi-décembre 2016

Merci de votre attention !

-

Avez-vous des questions ?