Octobre 2025

TRANSITIONS RH

GUIDE DES BONNES PRATIQUES QVCT

CAPEB Auvergne-Rhône-Alpes

TransitionsRH
Votre action pour une nouvelle organisation

CAPEB
L'Artisanat du Bâtiment
Auvergne-Rhône-Alpes

SOMMAIRE

Introduction 1

Comprendre la QVCT 2

L'expérimentation Transitions RH 3

Les principaux résultats 4

La QVCT des dirigeants 5

Conclusion & remerciements 6

Sommaire cliquable

INTRODUCTION

01

INTRODUCTION

Concret et pensé pour le terrain, ce guide des bonnes pratiques en matière de QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) pour les entreprises artisanales du bâtiment vise à améliorer le quotidien des artisans en conciliant performance, sécurité et bien-être au travail.

Inspiré de cas concrets de pairs, il s'appuie sur ceux qui connaissent la réalité du chantier, rendant les solutions proposées crédibles et immédiatement applicables. Ces retours d'expérience positifs montrent qu'il est possible d'améliorer la santé, la sécurité, le dialogue et les conditions de travail sans alourdir les plannings ni charger le budget.

Vous y trouverez des retours d'expérience d'artisans, des pros comme vous, qui ont testé et adopté des actions simples, efficaces, et qui en voient déjà l'intérêt.

À votre disposition également dans ce guide :

- des pistes d'actions et les bénéfices attendus ;
- des exemples sous forme de **fiche action** qui vont vous donner envie de passer à l'action.

Ce guide n'est pas un manuel de plus, mais un levier de motivation collective pour la santé, l'efficacité et la fierté de nos métiers.

LA QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Dans les entreprises artisanales du bâtiment, la QVCT est un levier stratégique face à des enjeux bien concrets : accidents fréquents, pénibilité du travail, difficultés de recrutement, absentéisme et turnover important.
Les conditions de travail impactent directement la santé des équipes, mais aussi l'image de l'entreprise. En valorisant le bien-être, l'écoute, la sécurité et l'organisation du travail, on renforce l'attractivité du métier, on fidélise les salariés et on gagne en efficacité.

Dans un secteur en tension, miser sur la QVCT, c'est investir intelligemment pour préserver ses compétences, limiter les arrêts, et construire une dynamique positive et durable.

UN PROJET PARTENARIAL

Ce guide est le résultat d'un projet engagé par la CAPEB Auvergne-Rhône-Alpes, avec le concours des CAPEB de la région et des entreprises artisanales du bâtiment.
Il a bénéficié du soutien financier de l'ANACT via le fond FACT et de Constructys. La CAPEB Aura s'est également appuyée sur l'expertise technique du Lab Elence pour monter ce projet.

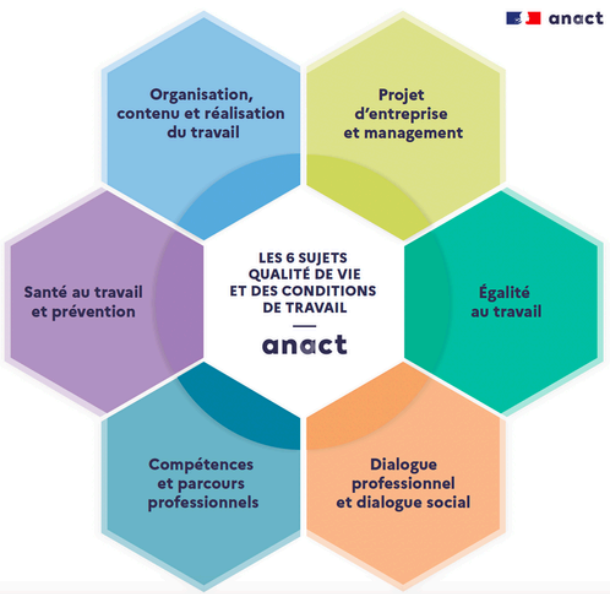
COMPRENDRE LA QVCT

02

LA QVCT, UNE STRATÉGIE

La qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), c'est une démarche collective mise en place dans l'entreprise pour permettre à toutes et tous de faire du « bon travail » dans de bonnes conditions.

Définition de l'ANACT.



POURQUOI LA QVCT EST-ELLE STRATÉGIQUE POUR LES MÉTIERS DU BÂTIMENT ?

01.

Santé et sécurité : le cœur du chantier

Le bâtiment est un secteur physiquement exigeant, avec des conditions parfois rudes et des risques bien réels : chutes, troubles musculo-squelettiques (TMS), exposition au bruit, aux conditions climatiques ou aux substances dangereuses… La QVCT commence par là : protéger la santé physique et mentale des professionnels.
Intégrer la QVCT, c'est aller au-delà des obligations réglementaires :

- Mieux anticiper les risques
- Adapter les postes de travail aux réalités du terrain
- Encourager la parole des équipes pour améliorer en continu les pratiques

Et ça paye : moins d'accidents, moins d'arrêts de travail, et surtout, plus de fierté et de confiance au quotidien.

02.

Performance et qualité : quand le bien-être construit le mieux-faire

Un salarié qui travaille dans de bonnes conditions, c'est un salarié plus engagé, plus concentré, plus rigoureux. Et dans le bâtiment, où la qualité d'exécution est la clé de la durabilité des ouvrages, chaque détail compte.
La QVCT agit comme un catalyseur de performance en :

- Favorisant la coopération entre corps de métiers
- Améliorant l'organisation logistique et la gestion des imprévus
- Donnant aux professionnels les moyens d'agir et d'innover sur leur poste

Résultat : moins de malfaçons, plus de réactivité et une meilleure satisfaction client.

03.

Attractivité des métiers : remettre le bâtiment au centre des vocations

Le bâtiment peine à recruter, et les clichés ont la vie dure : métiers pénibles, conditions précaires, réservés aux hommes. La QVCT, c'est justement un levier pour changer le regard sur le secteur :

- En valorisant des conditions de travail modernes et respectueuses
- En mettant en lumière les parcours possibles et les évolutions internes
- En donnant la parole aux équipes pour faire évoluer les pratiques de l'intérieur

Cela redonne envie, notamment chez les jeunes, les femmes, ou les personnes en reconversion.

L'EXPÉRIMENTATION TRANSITIONS RH

TRANSITIONS RH

Transitions RH est un accompagnement pour les entreprises artisanales du bâtiment leur permettant de travailler de nouveaux modes d'organisation et de management en intégrant la Qualité de Vie et les Conditions de Travail (QVCT) dans le quotidien et en prenant en compte le travail, la performance ainsi que le bien-être des salariés et du dirigeant.

Transitions RH a pour but d'accompagner les entreprises actuellement structurées autour d'un modèle de gestion axé principalement sur les aspects matériels et financiers (comme les investissements ou la rémunération), vers un modèle plus équilibré, qui prend aussi en compte des dimensions immatérielles essentielles : développement des compétences, confiance, sens du travail, reconnaissance, engagement, etc.

L'ambition de cette expérimentation auprès des entreprises artisanales du bâtiment est multiple :

- Dans un contexte de pénurie de main d'œuvre et de difficultés de recrutement : fidéliser les salariés et valoriser l'entreprise pour attirer les talents,
- Améliorer le fonctionnement de l'entreprise et son attractivité grâce à de nouveaux modes de management,
- Intégrer la QVCT dans la stratégie de l'entreprise pour améliorer la santé et le bien-être des salariés et des dirigeants.

8 mois

de septembre 2024 à avril 2025

16 entreprises

réparties sur l'ensemble du territoire Auvergne-Rhône-Alpes et de toute taille et corps de métiers

1 accompagnement

par des consultants experts en gestion des ressources humaines et QVCT

des partenaires

au côté des entreprises artisanales du bâtiment

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

anact
agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail

fact
Fonds pour l'amélioration des conditions de travail

Constructys
Votre partenaire compétences

OPPBTP

Carsat Retraite & Santé au travail Auvergne

Carsat Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes

élence

MÉTHODOLOGIE

Collectif - 1 jour avec l'ensemble des entreprises

Apprendre à se connaître, tisser du lien et présenter les objectifs du projet

Diagnostic PCRH Constructys - 1 jour d'intervention pour l'entreprise

Faire un état des lieux de l'organisation et la gestion des ressources humaines avec l'appui d'un consultant

Individuel PCRH Constructys - 1 jour d'intervention pour l'entreprise

Réfléchir avec les dirigeants et les salariés sur les ressources humaines et les modes de management dans l'entreprise

Collectif - 1 jour avec l'ensemble des entreprises

Explorer tous les champs de la QVCT avec l'Anact et échanger entre entreprises

Individuel PCRH Constructys - 2 jours d'intervention pour l'entreprise

Construire et mettre en place avec les salariés, des actions QVCT et leurs suivis dans le temps

Collectif - 1 jour avec l'ensemble des entreprises

Travailler la prévention de la santé au travail avec l'OPPBTP, échanger entre entreprises et faire le bilan de l'accompagnement

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'EXPÉRIMENTATION TRANSITIONS RH

04

ORGANISATION, CONTENU ET RÉALISATION DU TRAVAIL

Organisation, contenu et réalisation du travail

ORGANISATION ET PLANIFICATION DES CHANTIERS

L'organisation et la planification des chantiers, c'est quoi ?

Préparer et anticiper la logistique

- Consacrer du temps à la préparation et l'anticipation : du matériel, des commandes, des camions
- Mettre en place des fiches de suivi de chantiers
- Donner une vision globale des chantiers avec des points d'étapes, des exigences, délais, contraintes, sécurité, EPC, EPI et les différents intervenants

➡ Objectif : gagner du temps et éviter l'improvisation de dernière minute.

Planifier et organiser le travail

- Planifier la semaine (si possible le mois) de travail
- Ajuster la planification en fonction des absences et autres aléas
- Répartir équitablement la charge de travail
- Identifier et planifier les rôles et responsabilités de chacun sur les chantiers

➡ Objectif : structurer le déroulement des chantiers pour fluidifier l'exécution.

Communiquer et donner des consignes claires

- Afficher des consignes claires (savoir ce que les salariés ont à faire)
- Communiquer sur l'ensemble du chantier
- Donner de l'autonomie dans le travail, organiser de la polyvalence, déléguer et responsabiliser les salariés

➡ Objectif : garantir que tout le monde sache quoi faire, comment et avec qui.

Gérer la sécurité et le développement des compétences

- Veiller à la sécurité sur le chantier et au développement d'une culture de prévention
- Evaluer les compétences et savoir-faire pour bien positionner les salariés sur les chantiers
- Identifier les besoins en formation en réalisant les entretiens professionnels

➡ Objectif : allier performance, qualité du travail, prévention et montée en compétences.

BILAN TRANSITIONS RH - LA PAROLE DES ENTREPRISES

Au cours de l'accompagnement, un ensemble d'actions concrètes ont permis de transformer nos pratiques organisationnelles et managériales, du terrain jusqu'au bureau. Cette dynamique de changement a engagé l'entreprise dans un véritable processus de structuration, de réflexion stratégique et d'évolution de sa culture RH.

ACTION

Fiche action Organisation et planification de la charge
Fiche action Clarté des consignes
Fiche action Rôle du management
Fiche action Prévention des risques professionnels

Organisation, contenu et réalisation du travail

ORGANISATION, CONTENU ET RÉALISATION DU TRAVAIL

CLARTÉ DES RÔLES ET DES RESPONSABILITÉS

La clarté des rôles et des responsabilités, c'est quoi ?

Définir le qui fait quoi et pourquoi

- Identifier les responsables et les rôles de chacun sur les chantiers
- Valoriser et responsabiliser le chef de chantier

➡ Objectif : Mettre de la pertinence et de la cohérence

Assurer une communication claire et ciblée

- Transmettre clairement les consignes
- Donner des explications et une vision précise des chantiers
- Communiquer sur la planification, les échéances et le temps donné par chantier

➡ Objectif : Eviter les erreurs et gagner en efficacité

Positionner les bonnes personnes au bon endroit

- Identifier les compétences et savoir-faire pour les associer sur les bons chantiers/tâches à réaliser

➡ Objectif : Aligner les compétences aux missions

BILAN TRANSITIONS RH - LA PAROLE DES ENTREPRISES

En premier lieu, une meilleure structuration du travail et des fonctions. La création de fiches de poste a marqué un tournant dans la formalisation de notre organisation interne.

Au-delà d'un simple exercice administratif, ce travail a permis de ***clarifier les rôles, les responsabilités et les attentes*** *associées à chaque fonction.*

Résultat immédiat : la rédaction d'offres d'emploi beaucoup plus alignées avec notre réalité opérationnelle et notre ADN d'entreprise. Cela a non seulement ***amélioré la pertinence des candidatures reçues, mais aussi renforcé notre attractivité*** *en tant qu'employeur.*

ACTION

Fiche action Connaissance du projet de l'entreprise
Fiche action Clarté des consignes
Fiche action Rôle du management
Fiche action Autonomie dans le travail
Fiche action Prévention des risques professionnels

Organisation, contenu et réalisation du travail

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Les **actions organisationnelles** mises en place ou envisagées par les entreprises participantes pour améliorer la QVCT.

01.

Structurer les rôles et les responsabilités : indispensable !

- Création de fiches de poste.
- Élaboration ou mise à jour de l'organigramme.
- Clarification du "qui fait quoi" pour éviter les doublons, les flous et les "c'est pas moi, c'est lui".
- Élaboration d'une cartographie des compétences.

02.

Mettre en place des règles et un cadre collectif : pour vivre et travailler mieux ensemble

- Définition de règles communes de savoir-vivre et de fonctionnement.
- Mise en place de temps d'échanges sur le travail.

03.

Améliorer les conditions de travail : penser rythme et équilibre

- Réflexion sur l'aménagement du temps de travail : meilleure répartition de la charge, planning glissant, etc.
- Planification et organisation anticipée des chantiers ou projets via tableaux Excel et outils dédiés.
- Passage à la semaine de 4 jours (ou 4,5 jours selon les cas).

04.

Communiquer et coordonner : la QVCT, c'est aussi se parler !

- Lancement d'un groupe WhatsApp pour fluidifier la communication entre équipes terrain.
- Réunions régulières pour maintenir le lien, suivre les projets et détecter les irritants.
- Visibilité sur le travail réalisé (quotidien et hebdomadaire) pour reconnaître les efforts et éviter la surcharge.

05.

Intégrer, fidéliser, transmettre : des équipes engagées et durables

- Mise en place d'un parcours d'intégration structuré (dont livret d'accueil).
- Objectif affiché de recruter, former et fidéliser pour favoriser la délégation.
- Mise en œuvre ou préparation des entretiens annuels, essentiels pour dialoguer et se projeter.

BÉNÉFICES ATTENDUS

POUR LES SALARIÉS

- Avoir une vision claire du travail et trouver du sens au travail
- Éviter les pertes de temps sur les chantiers
- Gagner en autonomie et en implication dans le travail
- Savoir à qui s'adresser en cas de difficulté
- Éviter les conflits
- Réaliser un travail de qualité (chacun sait ce qu'il doit faire et comment le faire)
- Avoir une répartition plus équitable de la charge de travail
- Être responsable de sa partie et encourager l'autonomie
- Favoriser la solidarité sur les chantiers
- Avoir le bon matériel au bon endroit au bon moment
- Éviter les accidents du travail et les maladies professionnelles
- Trouver une bonne répartition des rôles en fonction des absences
- Avoir moins de stress sur chantier
- Bénéficier d'une forme de reconnaissance professionnelle
- Être au fait des perspectives d'évolution professionnelle
- Pour le nouvel arrivé/apprenti, connaître les compétences des autres

POUR LES DIRIGEANTS

- Éviter les pertes de temps et les déplacements inutiles
- Responsabiliser les salariés pour se dégager du temps et de la charge mentale et une meilleure tranquillité d'esprit
- Avoir un interlocuteur privilégié sur chantier (relais)
- Alléger sa charge mentale et retrouver un meilleur équilibre vie pro/vie perso
- Identifier une personne à laquelle le client peut s'adresser en cas de besoin
- Avoir une vision claire des compétences de son équipe et organiser la polyvalence
- Anticiper les manques dans les compétences
- Organiser la polyvalence sur les chantiers
- Identifier plus facilement les besoins en recrutement
- Rationnaliser le temps sur les chantiers : gain d'argent et de productivité
- Augmenter la performance de son entreprise
- Rentabiliser le temps passé sur les chantiers
- Gagner en satisfaction clients
- Rationaliser les commandes
- Faire réaliser un travail de qualité
- Prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles

Projet d'entreprise et management

PROJET D'ENTREPRISE ET MANAGEMENT

STRATÉGIE ET PROJET D'ENTREPRISE

La stratégie et le projet d'entreprise, c'est quoi ?

Partager une vision pour embarquer tout le monde

- Partager et assurer la transparence de la vision, la stratégie, les projets et les priorités de l'entreprise
- Informer sur les changements internes : chantiers, RH, appels d'offres, stratégie

➡ Objectif : Rassurer et motiver

Donner du sens au travail avec la communication

- Communiquer régulièrement en direction des salariés pour les informer des projets, partager les réussites et leur donner une vision des perspectives de l'entreprise
- Favoriser un dialogue professionnel de proximité avec les salariés
- Recueillir leurs idées / besoins / attentes / propositions

➡ Objectif : Inclure les salariés pour fidéliser

Valoriser l'entreprise à l'extérieur aussi

- Développer la communication externe et mettre en avant les projets de l'entreprise auprès des clients, partenaires, prospects, réseau

➡ Objectif : Travailler sa marque employeur

BILAN TRANSITIONS RH - LA PAROLE DES ENTREPRISES

L'accompagnement engagé a suscité une prise de conscience des actions RH à mettre en place, à renforcer ou à réajuster. Il ne s'agissait plus simplement de répondre à des urgences opérationnelles, mais bien de ***prendre du recul*** *sur le fonctionnement global de l'entreprise.*

Ce travail d'analyse a permis d'identifier plus clairement ***nos forces, nos axes de progrès et les leviers à activer*** *pour faire évoluer nos pratiques. Il a offert une vision plus lucide et stratégique de notre structure, posant les bases d'une gestion RH plus proactive, cohérente et en phase avec nos ambitions de développement.*

Fiche action Connaissance du projet de l'entreprise
Fiche action Prévention des risques professionnels
Fiche action Organisation de temps d'échanges

ACTION

Projet d'entreprise et management

PROJET D'ENTREPRISE ET MANAGEMENT

RÔLE DU MANAGEMENT

Le rôle du management, c'est quoi ?

Être présent sur le terrain et soutenir les équipes

- Apporter un appui et un soutien quotidien bienveillant aux salariés
- Mettre en place un accompagnement sur le chantier
- Comprendre les difficultés et les besoins des salariés et y apporter des solutions
- Résoudre les conflits sur les chantiers
- Accepter que les salariés travaillent différemment du dirigeant

➡ Objectif : Etre présent sans surveiller

Organiser et anticiper pour mieux piloter

- Prendre de la hauteur et anticiper les chantiers : planifier, organiser, réapprovisionner, positionner les compétences, organiser la polyvalence, prioriser les tâches
- Préparer les chantiers
- Assurer la relation clients / fournisseurs

➡ Objectif : Se préparer pour maîtriser

Encadrer, responsabiliser et faire grandir les équipes

- Organiser les délégations et responsabiliser les salariés
- Accompagner la montée en compétences
- Organiser un parcours de progression professionnelle pour les salariés

➡ Objectif : Communiquer et transmettre pour responsabiliser

Structurer la communication quotidienne

- Réaliser des briefs et debriefs quotidiens pour bien informer et partager les remontées des chantiers
- Organiser la sécurité au travail sur les chantiers

➡ Objectif : Echanger rapidement mais souvent

BILAN TRANSITIONS RH - LA PAROLE DES ENTREPRISES

*La mise en place d'outils adaptés (plannings structurés, documents de suivi, supports collaboratifs) a permis un **meilleur pilotage de la charge de travail**. Ces outils ont contribué à fluidifier les processus internes, anticiper les pics d'activité, et répartir les missions de manière **plus équilibrée**. Si cette démarche implique un surcroît de travail initial, elle représente un investissement structurant qui porte déjà ses fruits en matière d'efficacité et de lisibilité organisationnelle.*

ACTION

Fiche action Rôle du management
Fiche action Organisation de temps d'échanges
Fiche action Autonomie dans le travail
Fiche action Fidélisation des salariés

Projet d'entreprise et management

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Les **actions sur le management et la vision de l'entreprise** mises en place ou envisagées par les entreprises participantes pour améliorer la QVCT.

01. Donner du sens grâce à un projet d'entreprise partagé et incarné

- Partager son projet d'entreprise avec les équipes permet de mettre fin au flou, de donner de la clarté et de favoriser l'adhésion collective
- Communiquer régulièrement sur les objectifs à atteindre pour embarquer tout le monde dans la même direction
- Définir la stratégie pour afficher un cap clair et une dynamique collective permet une implication plus forte des salariés

02. Manager c'est renforcer sa posture de leader et donner de la cohérence au projet de l'entreprise

- Organiser des réunions d'équipe pour harmoniser les pratiques et aligner les postures
- Planifier des moments réguliers de partages pour donner du sens au travail
- Instaurer des réunions collaboratives pour renforcer la coordination et clarifier les responsabilités dans le travail
- Développer un management basé sur l'écoute, la reconnaissance et la responsabilisation des salariés
- Mettre à jour l'affichage obligatoire pour préciser les exigences et les règles de l'entreprise en matière de prévention, de santé et de sécurité au travail

03. Clarifier les rôles et structurer les équipes pour gagner en performance

- Rédiger et mettre à jour les fiches de poste, l'organigramme, le qui fait quoi pour éviter les flottements, les doublons, les conflits et les pertes de temps
- Identifier les compétences et les savoir-faire de chacun pour mieux organiser le travail
- Rédiger un livret d'accueil pour faciliter l'intégration et transmettre les valeurs et les règles de l'entreprise
- Anticiper si possible les absences pour assurer la continuité du travail

04. Développer la reconnaissance et la valorisation du travail pour booster l'engagement

- Valoriser les réussites et fêter les petites victoires : post LinkedIn, messages sur le groupe WhatsApp interne, félicitations sur les chantiers...
- Mettre en place des moments d'échange autour des TOP et FLOP afin de partager l'expérience sans jugement, mais avec des solutions
- Développer une marque employeur plus visible et plus attractive

BÉNÉFICES ATTENDUS

POUR LES SALARIÉS

- Éviter les doutes, bruits de couloir, rumeurs, incertitudes, stress
- Evoluer dans une bonne ambiance de travail
- Donner de la valeur et du sens au travail
- Être en adéquation avec les valeurs de l'entreprise
- Avoir un référent et savoir vers qui se tourner
- Être au clair sur le qui fait quoi sur les chantiers
- Faire du bon travail / éviter le flou et la désorganisation dans le travail
- Se projeter dans l'avenir : développer l'ancrage dans l'entreprise et donner l'envie de rester
- Gagner en motivation, en implication et en sérénité dans le travail
- Avoir le sentiment d'une forme de reconnaissance du travail
- Développer le sentiment de fierté et d'appartenance à l'entreprise
- Gagner en proactivité et en créativité
- Avoir un soutien technique et sur les autres dimensions du chantier
- Pouvoir parler de son travail et de l'avancée des chantiers
- Pouvoir aborder les difficultés et ce qui marche bien
- Éviter les accidents du travail et les maladies professionnelles

POUR LES DIRIGEANTS

- Contribuer à la fidélisation et à l'implication des salariés dans l'entreprise
- Éviter les risques de départ à la concurrence
- Attirer les bons candidats et leur donner envie de rester
- Réduire le turn-over, l'absentéisme
- Développer et valoriser la marque employeur
- Déléguer à des personnes de confiance
- Responsabiliser les salariés et/ou le management
- Être rassurés sur la qualité du travail sur les chantiers
- Créer une bonne ambiance et de bonnes conditions de travail
- Éviter les accidents du travail
- Se libérer du temps et abaisser la charge mentale

Compétences et parcours professionnels

GESTION DES COMPÉTENCES ET PARCOURS PROFESSIONNELS

GESTION DES COMPÉTENCES

La gestion des compétences, c'est quoi ?

Cartographier les compétences existantes
- Identifier les compétences des salariés : entretiens professionnels
- Identifier les besoins en savoir-faire et en compétences par rapport aux projets de l'entreprise

➡ Objectif : Connaître ses forces

Aligner les compétences avec les chantiers et les marchés
- Mettre en adéquation les compétences avec les chantiers prévus
- Avoir les compétences adaptées au marché et aux besoins des clients

➡ Objectif : Être toujours pertinent sur les chantiers

Développer et renforcer les savoir-faire
- Organiser les montées en compétences et prévoir les plans de formation
- Prévoir les investissements en formation
- Organiser les partenariats avec les entreprises confrères pour renforcer certaines compétences

➡ Objectif : Travailler sa marque employeur

Combler les manques stratégiques
- Recruter les compétences manquantes
- Former tout au long de la vie

➡ Objectif : Être serein pour assurer les chantiers

BILAN TRANSITIONS RH - LA PAROLE DES ENTREPRISES

L'accompagnement engagé a suscité une prise de conscience des actions RH à mettre en place, à renforcer ou à réajuster. Il ne s'agissait plus simplement de répondre à des urgences opérationnelles, mais bien de prendre du recul sur le fonctionnement global de l'entreprise.

Ce travail d'analyse a permis d'identifier plus clairement nos forces, nos axes de progrès et les leviers à activer pour faire évoluer nos pratiques. Il a offert une vision plus lucide et stratégique de notre structure, posant les bases d'une gestion RH plus proactive, cohérente et en phase avec nos ambitions de développement.

ACTION

Fiche action Autonomie dans le travail
Fiche action Planification et organisation de la charge
Fiche action Organisation de temps d'échanges

Compétences et parcours professionnels

GESTION DES COMPÉTENCES ET PARCOURS PROFESSIONNELS

TRANSMISSION DES SAVOIRS

La transmission des savoirs, c'est quoi ?

Responsabiliser les sachants et partager les expertises
- Responsabiliser les salariés sachants
- Capitaliser sur l'expérience et s'appuyer sur les personnes ressources

➡ Objectif : Faire circuler le savoir pour répartir les forces

Faire monter en compétences les équipes
- Faire monter en compétences les autres salariés et les nouveaux arrivants
- Assurer un niveau de qualité stable sur les chantiers

➡ Objectif : Être professionnel c'est partager ses connaissances

Prévenir les risques de dépendance individuelle
- Éviter la personne incontournable
- Faire en sorte que le savoir soit porté par plusieurs personnes

➡ Objectif : Éviter les manques en cas d'absence

BILAN TRANSITIONS RH - LA PAROLE DES ENTREPRISES

*Le management a également évolué vers une **posture plus à l'écoute, plus posée et plus structurée.** Pour certains, les relations avec les équipes se sont apaisées grâce à une communication plus claire, à une meilleure capacité à poser des règles compréhensibles, et à **différencier ce qui relève de la négociation de ce qui doit rester non-négociable**.*

*Des temps d'échanges constructifs ont été instaurés, favorisant une meilleure compréhension des rôles de chacun et une répartition plus juste des tâches. Ces dialogues ont permis d'instaurer un **climat de confiance** propice à la responsabilisation, tout en renforçant la cohésion et l'engagement des collaborateurs.*

ACTION

Fiche action Organisation de temps d'échanges
Fiche action Prévention des risques professionnels
Fiche action Clarté des consignes
Fiche action Fidélisation des salariés

Compétences et parcours professionnels

GESTION DES COMPÉTENCES ET PARCOURS PROFESSIONNELS

RECRUTEMENT ET INTÉGRATION

Le recrutement et intégration, c'est quoi ?

Attirer les bons profils dès le départ

- Valoriser son entreprise pour attirer et retenir les talents
- Mettre en adéquation les valeurs de l'entreprise et les candidats
- Éviter de perdre du temps avec les mauvais candidats

➡ Objectif : Prendre du temps pour recruter bien et ne pas multiplier les recrutements

Soigner l'intégration des nouveaux arrivants

- Faciliter l'accueil des nouveaux salariés
- Prendre du temps pour l'accueil et la fidélisation des salariés
- Suivre régulièrement le nouvel entrant
- Donner un niveau d'information équivalent à tous
- Valoriser le travail des équipes auprès des nouveaux salariés

➡ Objectif : Être attentif pour éviter les incompréhensions

BILAN TRANSITIONS RH - LA PAROLE DES ENTREPRISES

*Pour que chaque salarié puisse contribuer pleinement à la dynamique collective, il est important que nous accordions une **attention particulière** à leurs attentes, à leurs parcours et à leurs perspectives d'évolution.*

*Avec cette approche plus humaine et sociale, la communication RH a été rendue **plus claire, plus transparente et plus accessible**. Les équipes sont désormais mieux informées, plus impliquées et davantage en mesure de se projeter dans leur avenir professionnel au sein de l'entreprise.*

*Cette évolution, exigeante en temps et en transparence, de notre communication auprès de nos salariés s'inscrit dans une démarche durable de **consolidation des compétences et de fidélisation.***

ACTION

Fiche action Recrutement et intégration
Fiche action Autonomie dans le travail
Fiche action Clarté des consignes
Fiche action Fidélisation des salariés

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Compétences et parcours professionnels

Les **actions sur les compétences et ressources humaines** mises en place ou envisagées par les entreprises participantes pour améliorer la QVCT.

01. Structurer les parcours avec des outils RH adaptés

- Réaliser les entretiens professionnels et individuels qui permettent de suivre l'évolution des salariés, d'identifier les besoins en formation et d'ouvrir un dialogue régulier et constructif sur le travail ;
- Formaliser les entretiens avec des supports dédiés et des échéances claires afin de mieux cadrer les échanges.

02. Développer les compétences et former les salariés tout au long de la vie professionnelle

- Élaborer et/ou actualiser un plan de formation ;
- Mettre un plan de développement des compétences globales pour l'entreprise en lien avec ses besoins et les attentes des salariés ;
- Favoriser le maintien dans l'emploi des salariés grâce à la formation tout au long de la vie professionnelle
- Accompagner le reclassement via les partenaires locaux. (ex : France Travail)

03. Recruter et intégrer les salariés pour mieux les garder

- Envisager le recrutement d'apprentis pour renforcer les équipes et favoriser la transmission des savoirs ;
- Créer un parcours d'intégration structuré avec par exemple des fiches de suivi, un livret d'accueil et l'organisation du compagnonnage/tutorat.

04. Développer la marque employeur pour séduire et retenir les talents :

- Valoriser les actions QVCT pour attirer les bons profils et renforcer l'image de l'entreprise ;
- Mettre en place un accompagnement personnalisé avec des entretiens, un suivi régulier, une reconnaissance du travail et la montée en compétences afin de fidéliser les salariés.

BÉNÉFICES ATTENDUS

POUR LES SALARIÉS

- Être formés tout au long de la vie professionnelle : travail de qualité, rassurer sur les chantiers, éviter des risques, travail en sécurité
- Avoir les compétences adaptées au travail qui est réalisé
- Éviter les erreurs
- Pouvoir évoluer dans son métier / prendre des responsabilités sur les chantiers
- Gagner du temps / être plus rapidement autonome / performant / opérationnel
- Mener à bien des chantiers plus complexes
- Transmettre les trucs et astuces : pour gagner en efficacité
- Faciliter les relations avec les collègues
- Connaître les rôles et responsabilités de chacun et savoir à qui s'adresser en cas de besoin
- Pouvoir réaliser un travail de qualité et permettre la satisfaction des clients
- Être valorisés et reconnus pour leur savoir-faire, leur expérience
- Se sentir rassurés dans son environnement de travail
- Développer la reconnaissance, la motivation et l'implication dans l'entreprise
- Comprendre le fonctionnement de l'entreprise
- Être rassurés dans son travail
- Trouver du sens au travail

POUR LES DIRIGEANTS

- Avoir une vision claire des compétences présentes, manquantes, à recruter
- Mettre en adéquation l'offre de service et les compétences internes
- Avoir une stabilité des compétences et conserver sa valeur ajoutée et le "plus" de l'entreprise
- Fidéliser les salariés afin d'éviter le turn-over et la perte de temps dans de mauvais recrutements
- Développer la marque employeur
- Se dégager du temps sur d'autres projets
- Avoir une stabilité des équipes et des compétences (pas de trou dans la raquette)
- Organiser et planifier les chantiers avec les ressources adéquates
- Avoir des équipes rapidement opérationnelles et performantes sur les chantiers
- Permettre aux salariés de réaliser un travail de qualité
- Gagner en productivité et avoir une meilleure rentabilité
- Assurer un travail de qualité équivalente quelles que soient les personnes affectées sur les chantiers
- S'assurer de la satisfaction des clients

DIALOGUE PROFESSIONNEL ET DIALOGUE SOCIAL

Dialogue professionnel et dialogue social

ORGANISATION D'ÉCHANGES SUR LE TRAVAIL

L'organisation des échanges sur le travail, c'est quoi ?

Mettre en place des espaces de dialogue structurés

- Faciliter la mise en place du CSE (+ 11 salariés)
- Stimuler le dialogue professionnel/ les échanges et le partage sur le travail
- Avoir des temps d'échanges réguliers pour résoudre plus rapidement les tensions/ incompréhensions/ problèmes sur les chantiers

➡ Objectif : Prévoir et organiser les échanges pour une meilleure circulation de l'information

Donner du sens et de la visibilité

- Donner de la vision sur les chantiers à court et moyen terme
- Expliquer les choix faits en matière de gestion de déchets, de typologie de matériaux, la rationalisation des trajets
- Veiller à l'utilisation des EPC et au port des EPI
- Expliquer et afficher les consignes de sécurité

➡ Objectif : Dialoguer pour mieux travailler

Parler du travail

- Interroger sur les besoins du chantier (matériels, outillages, etc.)
- Encourager les prises d'initiatives et les idées des salariés
- Partager et échanger sur les décisions techniques sur les chantiers

➡ Objectif : Encourager la participation et la responsabilisation des équipes

BILAN TRANSITIONS RH - LA PAROLE DES ENTREPRISES

Pour que cela fonctionne, la communication doit être fluide et réactive. Elle peut être facilitée par des outils tels que WhatsApp ou Teams, pour assurer une diffusion optimale de l'information et une meilleure coordination des actions.

Une organisation conçue autour de la clarté, de la coordination et de la communication constitue donc un levier stratégique majeur pour assurer le bon fonctionnement et la pérennité des entreprises du bâtiment.

Fiche action Organisation des échanges
Fiche action Autonomie dans le travail
Fiche action Clarté des consignes

ACTION

Dialogue professionnel et dialogue social

DIALOGUE PROFESSIONNEL ET DIALOGUE SOCIAL

PARTAGE DE L'INFORMATION

Le partage de l'information, c'est quoi ?

Donner une vision claire et transparente

- Donner des informations claires et transparentes sur l'organisation interne, les parcours professionnels, les évolutions possibles
- Echanger sur les projets d'amélioration des conditions de travail
- Être transparent dans la transmission des informations internes et externes

➡ Objectif : Partager sur l'avenir de l'entreprise

Partager les réalités du terrain et de l'entreprise

- Partager les réussites/ les opportunités
- Ne pas cacher les difficultés

➡ Objectif : Construire une histoire collective

Garantir l'équité et la fiabilité de l'information

- Faire en sorte que tout le monde ait le même niveau d'information y compris les nouveaux salariés
- Eviter les rumeurs, les fausses informations souvent source d'inquiétude inutile

➡ Objectif : Partager pour éviter les malentendus

Favoriser le dialogue et les échanges

- Encourager la prise de parole des salariés
- Répondre aux questions qui sont posées

➡ Objectif : Faciliter la circulation de l'information dans les 2 sens

BILAN TRANSITIONS RH - LA PAROLE DES ENTREPRISES

*Une organisation interne claire et structurée a constitué un facteur déterminant sur l'évolution de nos pratiques vers la QVCT. En travaillant sur la **répartition précise des tâches et des responsabilités**, formalisées à travers des fiches de poste et les entretiens, et la planification à plus long terme de nos chantiers, nous avons gagné en **réactivité et en sérénité.** Grâce à des outils simples et accessibles, tels que les tableaux Excel ou les logigrammes, nous avons pu présenter aux salariés, facilement et visuellement, les processus mis en place dans l'entreprise et **gommer les incompréhensions**.*

ACTION

Fiche action Connaissance du projet de l'entreprise
Fiche action Autonomie dans le travail
Fiche action Clarté des consignes
Fiche action Organisation des temps d'échanges
Fiche action Planification et organisation de la charge

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Dialogue professionnel et dialogue social

Les **actions sur le dialogue social et le dialogue professionnel** mises en place ou envisagées par les entreprises participantes pour améliorer la QVCT.

01. Structurer le dialogue social et renforcer le dialogue professionnel

- Accompagner la création et/ou le renforcement du CSE en favorisant des échanges constructifs et respectueux ;
- Apporter des réponses aux questions du CSE et intégrer les élus dans les réflexions organisationnelles
- Partager des règles communes pour un cadre clair et collectif

02. Fluidifier la communication interne afin de rendre l'information visible et accessible

- Mettre en place des outils concrets pour assurer une fluidité de l'information avec par exemple une gazette interne
- Mettre en place des tableaux d'affichage dans les lieux communs (salle de pause, dépôt, etc.)

03. Favoriser les temps d'échanges pour créer du lien humain

- Planifier des temps d'échanges réguliers sur le travail pour partager les projets et les objectifs
- Favoriser des moments d'écoute, de retour d'expérience et de reconnaissance
- Organiser des temps d'échanges conviviaux collectifs matin et/ou soir pour entretenir la dynamique d'équipe

04. Renforcer le sens au travail : un enjeu de reconnaissance

- Mettre à jour le livret d'accueil pour valoriser les bonnes pratiques, les actions RH existantes et transmettre les informations utiles
- Valoriser les réussites pour donner du sens et reconnaître les efforts fournis
- Donner des objectifs clairs et partager la vision de l'entreprise

05. Améliorer les espaces de pause et d'échanges

- Réaménager les lieux de pause pour améliorer le bien-être au travail
- Favoriser les échanges et permettre des moments de convivialité

BÉNÉFICES ATTENDUS

POUR LES SALARIÉS

- Pouvoir s'exprimer dans un cadre défini et prévu
- Exprimer ses difficultés et éviter les erreurs
- Pouvoir parler du travail : ce qui marche ou pas, difficultés / succès, clients, chantier, etc.
- Se sentir écoutés/ entendus et respectés

- Clarifier le travail les tâches quotidiennes et permettre une meilleure connaissance des rôles de chacun
- Éviter le travail inutile
- Favoriser la montée en compétences, l'autonomie, la prise d'initiative, la responsabilisation
- Travailler en sécurité
- Développer le sentiment d'appartenance à l'entreprise
- Savoir où on va et être rassuré sur le devenir de l'entreprise
- Être associés aux projets actuels et à venir de l'entreprise
- Se sentir motivés et avoir envie de s'impliquer dans la vie de l'entreprise
- Se sentir intégrés et contribuer aux évolutions de l'entreprise
- Développer le sentiment de confiance vis-à-vis du dirigeant de l'entreprise

POUR LES DIRIGEANTS

- Gagner du temps / performance
- Alléger la charge mentale
- Éviter les accidents du travail et les maladies professionnelles
- Augmenter la motivation des salariés
- Fidéliser les salariés et éviter le turnover
- Repérer plus facilement les signaux faibles (gens qui ne vont pas bien, les conflits, les problèmes sur chantier, assurer une qualité des prestations)
- Gérer plus rapidement les conflits et éviter les tensions sur les chantiers
- Eviter les reprises de chantiers car le salarié n'hésite pas à remonter les difficultés
- Générer un sentiment de confiance pour les salariés
- Se sentir en confiance avec les salariés
- Aller ensemble vers un objectif commun
- Gérer la communication interne et externe pour éviter les rumeurs, les fausses informations
- Rassurer les clients et les prospects sur les projets, le dynamisme et le devenir de l'entreprise

Santé au travail et prévention

SANTÉ AU TRAVAIL ET PRÉVENTION

EVALUATION ET PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

L'évaluation des risques professionnels, c'est quoi ?

Identifier, évaluer et anticiper les risques

- Identifier les risques professionnels et les formaliser dans le DU
- Identifier et mettre en oeuvre des actions de prévention
- Veiller à une bonne organisation des chantiers pour éviter les risques

➡ Objectif : Prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles

Former, sensibiliser et responsabiliser

- Développer une culture de la prévention dans l'entreprise
- Sensibiliser les salariés à la sécurité au travail, à l'utilisation des EPC et au port des EPI sur les chantiers
- Former et responsabiliser les salariés au travail en sécurité
- Responsabiliser les salariés sur leur matériel et les EPI
- Rappeler régulièrement l'importance de la sécurité au travail sur les chantiers

➡ Objectif : Rappeler les règles de sécurité pour travailler en confiance

Assurer la fiabilité du matériel et des équipements

- Faire l'entretien des machines et avoir du matériel en bon état de fonctionnement
- Prévoir le matériel adapté sur les chantiers et s'assurer de leur conformité
- Veiller à la maintenance des outillages et des machines et anticiper le renouvellement de l'outillage, des EPC et des EPI
- Mettre en place un suivi des véhicules et responsabiliser les salariés à la conduite

➡ Objectif : Prévenir des incidents avec du matériel adapté

BILAN TRANSITIONS RH - LA PAROLE DES ENTREPRISES

La responsabilisation des équipes, renforcée par des consignes explicites et des points de suivi réguliers, a favorisé l'autonomie et l'engagement du plus grand nombre. Pour certains, l'efficacité organisationnelle a pu également être optimisée par une gestion adaptée du temps de travail, réparti sur quatre ou quatre jours et demi, ou de dispositifs offrant aux salariés une certaine souplesse pour gérer les imprévus. Ces modalités contribuent à préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et favorisent l'engagement des salariés.

ACTION

Fiche action Prévention des risques professionnels
Fiche action Planification et organisation de la charge
Fiche action Clarté des consignes
Fiche action Connaissance du projet d'entreprise

Santé au travail et prévention

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Les **actions sur la santé au travail et prévention** en place ou envisagées par les entreprises participantes pour améliorer la QVCT.

01. Faire vivre le document Unique (DUERP), de l'obligation à l'outil stratégique

- Rédiger et mettre à jour chaque année le DUERP
- Rendre visible le document et l'utiliser comme base de dialogue pour élaborer un plan d'actions
- Favoriser un dialogue régulier autour des risques professionnels dans l'entreprise

02. Penser à la prévention des risques spécifiques

- Réaliser un inventaire des risques chimiques réalisé avec l'appui de l'OPPBTP
- Afficher les consignes de sécurité sur chaque machine
- Expliquer et distribuer des fiches de sécurité pour l'utilisation des outils et des matériels sur les chantiers

03. Réfléchir à l'amélioration des conditions matérielles et organisationnelles du travail

- Penser et aménager les locaux pour favoriser la sécurité, l'hygiène et la logistique
- Renouveler régulièrement les outils et matériaux pour garantir confort, sécurité et efficacité
- Adapter et équiper les ateliers pour la santé, le bien-être au travail et la performance globale de l'entreprise
- Tester des outils innovants comme par exemple un exosquelette pour réduire la pénibilité au travail
- Optimiser les déplacements professionnels pour limiter la fatigue et les risques d'accidents de travail

04. Organiser la formation et la sensibilisation à la prévention

- Planifier les formations Hygiène & Sécurité, y compris sur les Fiches de Données de Sécurité (FDS)
- Prévoir le recyclage des compétences notamment pour le maniement de matériel ou la conduite en sécurité
- Favoriser le maintien dans l'emploi des salariés grâce à des actions de prévention des risques professionnels, notamment TMS
- Créer une gazette sécurité et/ou instaurer la Minute sécurité et réaliser des rappels réguliers pour entretenir une culture prévention active

BÉNÉFICES ATTENDUS

POUR LES SALARIÉS

- Travailler en sécurité et en confiance
- Limiter les risques d'accidents du travail et de trajet, de maladies professionnelles
- Être toujours bien formés dans son métier

- Se sentir rassurés dans la réalisation de son travail
- Avoir toujours à disposition du matériel aux normes/ révisé et contrôlé et performant
- Être attentif à son environnement de travail et à ses collègues
- Eviter les risques d'usure professionnelle
- Apprendre les bons gestes pour prévenir les risques de dégradation de la santé au travail
- Travailler en sérénité et prévenir les risques psychosociaux

POUR LES DIRIGEANTS

- Agir positivement sur la réputation de l'entreprise et la marque employeur
- Alléger la charge mentale du dirigeant

- Eviter les retards de chantiers et les changements de priorités
- Limiter les risques d'accidents du travail et de trajet, de maladies professionnelles
- Fidéliser les salariés et en attirer des nouveaux
- Créer des automatismes en termes de sécurité au travail
- Développer une confiance réciproque sur la sécurité au travail
- Maintenir les salariés en bonne santé le plus longtemps possible

LA QVCT DES DIRIGEANTS

05

POUR UN CHEF D'ENTREPRISE DU BÂTIMENT, SOUVENT TRÈS INVESTI À TOUS LES NIVEAUX DE L'ACTIVITÉ, LA QVCT N'EST PAS SEULEMENT UN CADRE THÉORIQUE, IL A DÉJÀ MIS EN PLACE DES ACTIONS QVCT SANS VRAIMENT LE SAVOIR. EN EFFET LA QVCT SE VIT AU QUOTIDIEN, SUR LES CHANTIERS, DANS L'ATELIER, OU FACE AU CLIENT.

PLUSIEURS DIMENSIONS CLÉS PERMETTENT DE MIEUX CERNER LES DÉFIS À RELEVER.

POLYVALENCE ET MULTI-TÂCHES : UN FACTEUR DE SURCHARGE À ANTICIPER

L'artisan dirigeant cumule une multitude de rôles : il est à la fois technicien, expert sur le terrain, gestionnaire de l'activité, commercial en lien avec les clients, et parfois formateur pour les jeunes apprentis. Cette polyvalence est une force en termes de réactivité et de souplesse, mais elle peut aussi devenir un facteur de charge mentale importante, voire de surcharge chronique.

La dispersion des tâches, le passage constant d'un rôle à un autre et la difficulté à déléguer peuvent freiner la prise de recul nécessaire à une bonne organisation. Structurer les missions, organiser les priorités, et chercher des relais (collaborateurs, partenaires, outils numériques) sont autant de leviers pour préserver l'équilibre du dirigeant et maintenir une performance durable.

MOBILITÉ ET TRAVAIL EN EXTÉRIEUR : DES CONDITIONS EXIGEANTES

Les interventions se font sur des chantiers multiples, parfois éloignés, et nécessitent une logistique quotidienne précise. La fatigue physique inhérente aux métiers du bâtiment, d'autant plus pour ceux soumis aux aléas climatiques, et accentuée par des déplacements nombreux demandent au dirigeant de l'entreprise artisanale du bâtiment de manager les équipes à distance ce qui complexifie son travail et accentue la pression psychologique.

Ces contraintes nécessitent de l'anticipation, une bonne organisation du travail, une communication efficace avec les équipes et des outils simples pour suivre l'activité. La mise en place d'échanges réguliers, même courts, sur le travail permet de garder le lien humain et d'assurer un suivi qualitatif du travail.

PÉNIBILITÉ PHYSIQUE : PRÉVENIR POUR DURER

Le bâtiment est un secteur à forte pénibilité physique. Les artisans sont confrontés à des conditions de travail exigeantes : port de charges lourdes, postures inconfortables, travail en hauteur ou dans des espaces restreints. Les risques de troubles musculosquelettiques (TMS), de maladies professionnelles, d'accidents du travail ou de fatigue chronique sont bien réels.

Investir dans du matériel ergonomique et de sécurité, former et adopter les bons gestes, organiser les tâches pour limiter les efforts répétitifs ou prolongés sont autant de mesures de prévention qui permettent de protéger la santé des artisans et de leurs salariés sur le long terme. La prévention des risques professionnels est un levier fort d'amélioration de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail et de performance de l'entreprise.

TEMPORALITÉ FLUCTUANTE : GÉRER LES HAUTS ET LES BAS

Le secteur du bâtiment se caractérise par une forte irrégularité d'activité, alternant entre des périodes d'intense sollicitation et des phases plus calmes. Cette variabilité rend la gestion de l'entreprise incertaine et impose au dirigeant une implication accrue, notamment pour trouver de nouveaux chantiers et assurer la continuité de l'emploi de ses salariés. Cette pression constante génère des inquiétudes et peut engendrer une charge psychologique importante, susceptible d'altérer la santé des dirigeants.

Pour y faire face, il est essentiel d'adopter une vision à moyen et long terme en anticipant les évolutions du marché tout en restant attentif aux opportunités. Le recours aux réseaux professionnels permet d'échanger avec d'autres entrepreneurs et de trouver des partenaires susceptibles d'aider à absorber les fluctuations de charge de travail.

La diversification des activités de l'entreprise constitue également une solution, en profitant des périodes creuses pour organiser des formations, réaliser des travaux de rangement ou développer de nouveaux projets internes. L'activité du dirigeant doit également être structurée afin de prévoir des temps spécifiquement consacrés à la recherche de nouveaux marchés. Enfin, il est tout aussi important de savoir s'accorder des moments de pause, afin de limiter le stress et de préserver sa santé.

PETITE TAILLE DES STRUCTURES : UNE FAIBLESSE… ET UNE FORCE

Les entreprises artisanales du bâtiment comptent souvent moins de 10 salariés, avec peu de niveaux hiérarchiques. Si cela limite l'accès à des fonctions supports structurées (ressources humaines, prévention, formation), cela favorise en revanche une forte proximité humaine.

Cette proximité est un atout pour instaurer un climat de confiance, repérer rapidement les tensions, et adapter les conditions de travail au plus près des réalités du terrain. La QVCT dans ces petites structures repose souvent sur l'écoute, les temps d'échanges sur le travail, la reconnaissance et la qualité des relations au quotidien. Ce qui est une force et un levier puissant pour le bon fonctionnement de l'entreprise et le bien-être des salariés et du dirigeant.

RELATION CLIENT DIRECTE : ENTRE SATISFACTION ET PRESSION

L'artisan est en contact permanent avec ses clients et cette relation directe constitue à la fois une richesse et un défi. Elle peut être source de fierté, car elle permet de valoriser le travail accompli et d'obtenir une reconnaissance immédiate.
Elle favorise également la confiance et la fidélisation, éléments essentiels dans un secteur où le bouche-à-oreille joue un rôle déterminant. Cependant, cette même proximité peut devenir une source de pression lorsque les attentes des clients sont trop élevées, lorsque des retards de chantier surviennent ou lorsque des incompréhensions se transforment en conflits.

C'est pourquoi cette relation doit être pensée et construite. Elle suppose de mettre en place des outils de communication clairs, comme des devis détaillés, des plannings partagés ou des points réguliers sur l'avancement des travaux. Elle implique aussi de poser des limites, de savoir dire non à certaines demandes irréalistes et d'adopter une posture professionnelle permettant de désamorcer les tensions.

Construire une relation de qualité avec les clients ne se réduit donc pas à satisfaire une commande. Il s'agit aussi de préserver la santé du dirigeant, de protéger l'équilibre de l'entreprise et de créer un cadre propice à la réussite des projets. Une relation client bien pensée devient alors un facteur de pérennité, de réputation et de sérénité dans l'activité artisanale.

TRANSMISSION DES SAVOIR-FAIRE : UN PILIER DE LA QVCT

En créant les conditions d'un transfert de compétences, le dirigeant sécurise les savoir-faire et les compétences de l'entreprise, évite les manques sur les chantiers, assure une qualité des prestations et prévoit les besoins en montée en compétences pour les futurs chantiers.

Des savoir-faire solides favorisent l'autonomie, la sérénité et la motivation des salariés, et donnent aux dirigeants la possibilité d'être rassurés et confiants des capacités de leurs équipes et de la qualité du travail réalisé. Cela permet également d'avoir des relais sur le terrain sur qui s'appuyer, de se libérer du temps et de réduire sa charge mentale.

LA QVCT, UN OUTIL STRATÉGIQUE AU SERVICE DU CHEF D'ENTREPRISE ARTISANALE

Pour un chef d'entreprise artisanale du bâtiment, la QVCT n'est pas un concept éloigné de la réalité, beaucoup d'actions sont déjà mises en place. C'est un outil de gestion, un facteur de prévention et un moyen de communication et de partage qui se prêtent bien à ces petites entreprises.

D'abord, elle apporte une meilleure clarté de pilotage : des routines, des indicateurs simples et des temps de recul structurent les décisions et réduisent l'improvisation au quotidien.

Ensuite, elle préserve la santé du dirigeant : en agissant sur la charge, le stress, les amplitudes horaires et la prévention des risques, elle diminue la fatigue et les tensions psychologiques.

Elle fait aussi gagner du temps : des modes opératoires, une répartition claire des rôles et la délégation libèrent des heures pour la prospection, la relation client et la stratégie.

La QVCT renforce par ailleurs le leadership et les compétences managériales : communication plus apaisée, gestion des conflits plus efficace, reconnaissance mieux exprimée et culture d'équipe plus solide.

Enfin, elle améliore l'image et la performance économique : qualité de service plus régulière, délais mieux tenus, clients et partenaires plus confiants, ce qui favorise le bouche-à-oreille et la fidélisation.

RETOURS D'EXPÉRIENCE

Les actions spécifiques mises en place ou envisagées par les entreprises participantes à Transitions RH pour **améliorer la QVCT du dirigeant**.

01. Pour alléger la charge mentale

- Utiliser des outils numériques simples : agenda partagé, logiciel de devis/facturation, CRM pour suivre les clients.
- Déléguer et responsabiliser progressivement : confier certaines tâches à un assistant, un salarié de confiance ou un prestataire (pour la compta et l'administratif par exemple).
- Planifier des temps de recul dans la semaine pour réfléchir à la stratégie, aux priorités, sans être dérangé.
- Se réserver du temps et le bloquer pour les tâches « non productives » et veiller à ne pas être sollicité.
- Préparer, planifier et organiser les chantiers et prévoir les délégations.

02. Pour rompre l'isolement

- Rejoindre un réseau local → CAPEB.
- Participer à des groupes d'échange entre pairs : réunions de métiers, groupes WhatsApp entre dirigeants, forums spécialisés.
- Faire appel à un coach / consultant : pour prendre du recul et se sentir soutenu.

03. Pour préserver sa santé physique et mentale

- Aménager son emploi du temps : intégrer des pauses, éviter les journées de 12h en continu.
- Pratiquer une activité physique régulière : marche, vélo, sport, etc...
- S'autoriser à partir tôt sans culpabiliser, peu importe la charge de travail.
- Consulter un professionnel de santé si besoin.

04. Pour se former et se développer

- Faire des formations en gestion du stress, organisation, management → CAPEB
- Assurer une veille sur son métier et son marché : pour rester motivé et compétitif sans s'épuiser.
- Valoriser ses réussites : prendre le temps de célébrer les étapes franchies, même petites.

05. Pour prendre de vraies coupures

- Planifier des congés à l'avance : même courts, mais réguliers et s'y tenir.
- Mettre en place une continuité d'activité : salarié référent, message d'absence, prestataire relais.
- Déconnecter réellement : couper les notifications, éviter les mails pro le soir.

CONCLUSION & REMERCIEMENTS

06

CONCLUSION

La QVCT ne se limite pas à améliorer le confort ou la sécurité des salariés. Elle constitue une approche globale qui agit sur plusieurs dimensions essentielles à la pérennité de l'entreprise :

- La performance globale : une organisation plus claire et mieux préparée réduit les coûts cachés, sécurise les chantiers et améliore la rentabilité.
- Les ressources humaines : des équipes formées, reconnues et responsabilisées sont plus engagées, plus autonomes et plus fidèles.
- Le développement de l'activité : un dirigeant libéré d'une partie de sa charge mentale peut se consacrer à la stratégie, à la relation client et aux opportunités commerciales.
- La prévention des risques : l'intégration de la sécurité et du bien-être au travail limite les accidents, protège la santé et renforce la productivité.
- Le dialogue social et professionnel : instaurer des temps d'échange réguliers améliore la communication interne et la coopération entre les acteurs du chantier.
- L'organisation interne : clarifier les rôles et responsabilités, structurer les process et anticiper les besoins rendent le travail plus fluide et plus efficace.

Investir dans la QVCT, ce n'est pas une contrainte supplémentaire : c'est un **choix stratégique** qui concilie bien-être des salariés, solidité économique et image de marque.

Les entreprises qui s'engagent dans cette démarche constatent rapidement des bénéfices concrets : moins de tensions, plus de motivation, des clients mieux servis et une entreprise mieux armée pour l'avenir.

La QVCT est une opportunité à saisir dès aujourd'hui. Elle n'est pas une dépense : c'est un investissement durable au service de la réussite collective et du développement de votre entreprise.

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce guide des bonnes pratiques en matière de Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) n'aurait pas été possible sans l'engagement, le soutien et la mobilisation de nombreux acteurs.

Nous remercions tout d'abord les entreprises artisanales du bâtiment qui, dans le cadre de l'accompagnement Transitions RH, ont accepté de partager leurs expériences et de mettre en pratique les actions QVCT. Leur implication concrète sur le terrain a été essentielle pour nourrir ce guide d'exemples vivants et directement applicables.

Notre gratitude va également à l'Anact, qui a permis la concrétisation de ce projet grâce au financement du fonds FACT.

Un remerciement tout particulier aux Carsat Auvergne et Rhône-Alpes et à la Dreets Auvergne-Rhône-Alpes, dont la participation active et constructive a fortement contribué à la réussite de cette démarche collective, notamment via Elence.

Nous saluons aussi l'engagement des CAPEB de la région Auvergne–Rhône-Alpes, qui se sont mobilisées autour de ce sujet stratégique, en accompagnant et en sensibilisant les entreprises de leur territoire.

Enfin, nous adressons un merci chaleureux à Béatrice GAGNÉ, consultante chez Essor Consultants, pour sa contribution précieuse et déterminante dans l'écriture de ce guide, fruit de son expertise et de son investissement.

Notes

POUR ALLER PLUS LOIN DANS LA QVCT TÉLÉCHARGER LES FICHES ACTIONS

Fiche action Organisation et planification de la charge
Fiche action Clarté des consignes
Fiche action Rôle du management
Fiche action Prévention des risques professionnels
Fiche action Fidélisation des salariés
Fiche action Connaissance du projet d'entreprise
Fiche action Organisation des échanges
Fiche action Autonomie dans le travail
Fiche action Recrutement et intégration
Fiche action QVCT du Dirigeant

POUR ALLER PLUS LOIN DANS LA QVCT CONTACTER VOTRE CAPEB

CAPEB Ain
04 74 23 19 50
capeb01@capeb01.fr
www.capeb.fr/ain

CAPEB Allier
04 70 44 71 02
capeb.allier@orange.fr
www.capeb.fr/allier

CAPEB Ardèche
04 75 86 01 10
capeb07@capeb-ardeche.fr
www.capeb.fr/ardeche

CAPEB Cantal
04 71 48 41 38
sg@capeb15.fr
www.capeb.fr/cantal

CAPEB Drôme
04 75 02 10 07
capebdrome@capebdrome.com
www.capeb.fr/drome

CAPEB Isère
04 74 16 18 38
capeb38@capeb-isere.fr
www.capeb-isere.fr

CAPEB Loire
04 77 92 11 30
forez@capeb-loire.fr
www.capeb.fr/loire

CAPEB Haute-Loire
04 71 09 11 68
contact@capeb43.fr
www.capeb.fr/haute-loire

CAPEB Puy-de-Dôme
04 73 25 71 71
capeb63@capeb63.fr
www.capeb.fr/puy-de-dome

CAPEB Rhône et Grand Lyon
04 72 85 77 10
contacts@capeb-rhone.fr
www.capeb.fr/rhone

CAPEB Savoie
04 79 62 14 80
contacts@capeb-savoie.fr
www.capeb.fr/savoie

CAPEB Haute-Savoie
04 50 66 26 66
accueil@capeb74.fr
www.capeb74.fr

2025

GUIDE DES BONNES PRATIQUES QVCT

CAPEB Auvergne-Rhône-Alpes