

[BONNE PRATIQUE] ENGIE BTOC S'APPUIE SUR DES «CAPTEURS TERRAIN» POUR PRÉVENIR LES RPS

Depuis 2024, des salariés volontaires d'Engie France BtoC jouent un rôle d'alerte, d'écoute et d'orientation pour prévenir et gérer les situations de mal-être dans leurs équipes. Un premier relais confidentiel en bas de l'organigramme qui balaie l'appréhension hiérarchique et capte les signaux faibles.

« NOUS SOMMES LA POUR SOUTENIR NOS COLLEGUES DANS LEUR VOLONTE D'ETRE ACTEURS DE LEUR MAL-ETRE », résume Kelly Pujet, contrôleuse de gestion à la direction financière d'Engie France BtoC. Pour la jeune salariée arrivée en 2017, intégrer l'année dernière la communauté de « CAPTEURS TERRAIN » a été une évidence. « DE MANIERE NATURELLE, J'ESSAYAIS DEJA D'AIDER DES COLLABORATEURS EN DIFFICULTE SANS LA CASQUETTE CAPTEUR TERRAIN, confie-t-elle. ALORS J'AI POSTULE. »

Comme elle, plus d'une vingtaine de collaborateurs volontaires ont été recrutés « SUR L'APPETENCE ET LA CAPACITE D'ECOUTE » en octobre 2024 par l'équipe d'Aline Faessel, responsable santé et sécurité au travail d'Engie B2C France, pour « ETRE A PROXIMITE ». « MOI, JE SUIS AU SIEGE, JE N'ARRIVAIS PAS A TOUCHER LES SITUATIONS SUR LE TERRAIN, rembobine la référente QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail). ELLES ME REMONTAIENT MAIS PARFOIS TROP TARDIVEMENT. J'AVAIS BESOIN DE RELAIS. J'AI DONC PENSE A CREER UNE COMMUNAUTE. »

Confortée dans sa démarche par la fondatrice de Santé du dirigeant, Noémie Guerrin, Aline Faessel monte alors un groupe de travail avec l'aval des partenaires sociaux et de la direction. « IL N'Y AVAIT PLUS QU'A LANCER LE RECRUTEMENT ». « ON A ETE BEAUCOUP A POSTULER, retrace Kelly Pujet. PLUS QUE DEMANDE. » Une dynamique de bon augure pour la suite. « POUR LE MOMENT, C'EST UNE EXPERIMENTATION, souligne Aline Faessel. L'IDEE EST QUE LES CAPTEURS TERRAIN SOIENT PLUS NOMBREUX A TERME. »

« Échanges confidentiels »

« C'EST PARFOIS LE PROFESSIONNEL QUI IMPACTE LE PERSONNEL OU INVERSEMENT OU LES DEUX CONJUGUES, rend compte Kelly Pujet, contactée plusieurs fois par des collaborateurs. La « capteur terrain » peut remonter la situation à sa hiérarchie, voire directement à Aline Faessel, avec l'accord de l'intéressé. « LES SUJETS PUREMENT PROFESSIONNELS – QUI CONCERNENT SOUVENT LE MANAGEMENT OU UN COLLEGE – NECESSITENT D'ETRE APLATIS, confirme Laure Meunier, manager de proximité au sein d'Engie BtoC. DANS CE CAS, JE PEUX ETRE UN INTERMEDIAIRE. ». Et Aline Faessel peut être amenée en bout de chaîne à effectuer « UNE REORGANISATION DU TRAVAIL EN FONCTION DE LA PROBLEMATIQUE DE LA PERSONNE » (comme un changement de poste temporaire).

Mais « BIEN SOUVENT, LE PROFESSIONNEL ET LE PERSONNEL SE CUMULENT, constate Laure Meunier. IL N'Y A PAS DE REPONSES TOUTES FAITES. » « IL N'EXISTE PAS DE LOGIGRAMME », se voyait d'ailleurs désolée Aline Faessel devant ses managers, formés à la prévention des risques psychosociaux (RPS). Kelly Pujet oriente donc au mieux. « SI LA PERSONNE NE SOUHAITE PAS PARLER A QUELQU'UN DE L'ENTREPRISE, ON LA DIRIGE VERS [Stimulus](#) POUR LES PROBLEMES PERSONNELS ET [Moka Care](#) POUR LES PROBLEMES PROFESSIONNELS », simplifie la « capteur terrain ». VIA son partenaire Moka Care, Engie BtoC a ouvert une cellule d'écoute et offre cinq consultations gratuites avec des

psychologues par an et collaborateur. « CE DISPOSITIF A L'AVANTAGE DE SORTIR DU CADRE PRO ET D'AVOIR UNE PORTE OUVERTE POUR PARLER DE TOUT SOUS COUVERT D'ANONYMAT », se réjouit Laure Meunier, qui glisse dans l'une de ses signatures de mail « LE NUMERO DE MOKA CARE EN TOUT PETIT » pour rappeler le dispositif en interne sans être « INTRUSIVE ».

Les capteurs terrain ne doivent pas se positionner comme des sauveurs de l'humanité”

Même si dans le cadre « PRO », la communauté de « capteurs terrain » ne cherche pas autre chose. « PEUT-ETRE QUE DES COLLABORATEURS OSENT D'AVANTAGE VENIR VERS NOUS QUE VERS LES AUTRES ACTEURS DE L'ENTREPRISE, s'hasarde Kelly Pujet. NOS ECHANGES SONT CONFIDENTIELS, C'EST LA CLEF PRINCIPALE DU DISPOSITIF. ON NE LES RAPPORTE PAS AU MANAGEMENT S'ILS NE LE VEULENT PAS. SI ON LE FAISAIT, TOUTE LA CONFIANCE QUE L'ON A GAGNEE AUPRES D'EUX S'EFFONDERRAIT. » La façon d'aborder la « capteur terrain » n'est donc pas figée. « ILS PEUVENT VENIR NOUS VOIR DIRECTEMENT DANS L'OPEN SPACE OU DE MANIERE PLUS CONFIDENTIELLE PAR TELEPHONE, TEAMS, MAIL OU POUR PRENDRE UN CAFE, détaille-t-elle. ET ON S'ISOLE. »

Avec une différence de taille vis-à-vis de Moka Care : « ON N'EST PAS LA POUR SOLUTIONNER LA PROBLEMATIQUE », souligne Kelly Pujet. Une directive martelée dès le départ par Aline Faessel. « NOUS VEILLONS A CE QUE LES CAPTEURS TERRAIN NE SE POSITIONNENT PAS COMME DES SAUVEURS DE L'HUMANITE, insiste-t-elle. POUR NOUS, C'EST UN RISQUE TRES IMPORTANT. IL FAUT FAIRE ATTENTION A LES PRESERVER UN MAXIMUM DANS LE CADRE DE LEUR MISSION. » D'autant que cette mission est bénévole et validée par le manager. « J'AI UNE COLLABORATRICE QUI A ETE SOLLICITEE POUR ETRE CAPTEUR TERRAIN, se réjouit de son côté Laure Meunier, qui reconnaît la difficulté pour certains de « NE PAS FORCEMENT ETRE A L'AISE AVEC UN MEMBRE DE LA HIERARCHIE ».

« Changement de comportement »

Formée au départ durant une journée avec l'aide de Noémie Guerrin, la communauté monte depuis en compétence. « ON LA FAIT VIVRE AVEC DES RENDEZ-VOUS REGULIERS, explique Aline Faessel. LORS DE COMITES, NOUS DRESSONS DES BILANS ET BALAYONS DES INDICATEURS (DONT LES CONNEXIONS MOKA CARE). LES CAPTEURS TERRAIN PROFITENT AUSSI DE REUNIONS THEMATIQUES QUE NOUS ORGANISONS EN INTERNE. » « ON A REGULIEREMENT DES POINTS, TOUS LES DEUX MOIS, SELON LES AGENDAS, confirme Kelly Pujet. ON MET A JOUR DES SITUATIONS. ET ON PEUT AVOIR DES SESSIONS DE FORMATION – EN PRINCIPE POUR LES MANAGERS – JUSTE POUR NOUS. ON EST VRAIMENT SOUTENU DANS NOTRE DEMARCHE PAR ALINE ET SA COLLABORATRICE. ON N'EST PAS LAISSE TOUT SEUL. »

L'un des rendez-vous thématiques a porté sur l'écoute active. « ON A ETE FORME A TOUS LES SIGNES AVANT-COUREURS », explique Kelly Pujet, qui prend l'exemple d' « UN COLLEAGUE EN PLEINE FORME, SOURIANTE, QUI DEJEUNE TOUT LE TEMPS AVEC [l'équipe], ET QUI LA SEMAINE SUIVANTE, S'ISOLE, MANGE SEUL... » Dans ces cas-là, la « capteur terrain » se met à disposition. « DES PERSONNES MOINS ATTENTIVES QUE NOUS POURRAIENT SE DIRE QU'IL EST JUSTE FATIGUE. NOUS, NOUS POUVONS RECONNAITRE UN SIGNE DE MAL-ETRE ET LUI DIRE : "N'HESITE PAS, JE SUIS LA EN TANT QUE CAPTEUR TERRAIN". S'IL NOUS DIT QU'IL VA BIEN ALORS QUE L'ON VOIT BIEN QUE NON, ON NE LE FORCE PAS. »

Plus l'information est faite, plus le soutien est démystifié le jour où l'on en a besoin”

« LA PREMIERE ALERTE VA ETRE UN CHANGEMENT DE COMPORTEMENT, confirme Laure Meunier, qui capte le terrain sans communauté, en tant que manager de proximité. JE CONNAIS MES EQUIPES, explique celle qui a aussi été formée à la détection des RPS (voir encadré). À UN COLLABORATEUR DANS LE CHALLENGE QUI DU JOUR AU LENDEMAIN EST DANS LA REBELLION VOIRE LA CONFRONTATION, JE LUI POSE D'ABORD LA QUESTION DE SAVOIR S'IL Y A QUELQUE CHOSE QUE JE DEVRAIS SAVOIR, AVANT DE LUI DEMANDER DE SE COMPORTER AUTREMENT LORS D'UN ENTRETIEN EN TETE-A-TETE. » À son échelle, l'adjointe au chef de pôle et coordinatrice de production chez Engie BtoC à Annecy oriente si sollicitée et multiplie les « PIQUES DE RAPPEL », quitte à en faire trop. « CE N'EST PAS GRAVE SI J'AI RAPPELE 25 FOIS QU'IL EXISTAIT DES CHOSES CHEZ NOUS, évacue-t-elle. PLUS L'INFORMATION EST FAITE, PLUS LE SOUTIEN EST DEMYSTIFIE LE JOUR OU L'ON EN A BESOIN. »

La communication a également été importante pour faire connaître la communauté « capteurs terrain ». « DEPUIS QUE L’ON A ETE NOMMES, NOUS AVONS ETE PRESENTES SUR L’INTRANET ET DANS DES WEBINAIRES, liste Kelly Pujet. DES AFFICHES ONT AUSSI ETE PLACEES DANS LES ESPACES CAFE ET NOS NUMEROS DE TELEPHONE PRO ONT ETE TRANSMIS. DE PLUS EN PLUS DE PERSONNES NOUS IDENTIFIENT. » S’il est encore trop tôt pour un tirer bilan général, Aline Faessel assure avoir « QUELQUES SITUATIONS SIGNALEES PAR LES CAPTEURS TERRAIN QUI [lui] REMONTENT ». Elle se réjouit pour l’heure de constater que la communauté terrain est « TRES ENGAGEE » et « APPRECIEE ». « ENTRE NOUS, ON VOIT QUE ÇA COMMENCE A PRENDRE », sourit Kelly Pujet.

Aline Faessel : « J’ai carte blanche »

Chez Engie BtoC, la communauté de « capteurs terrain » n’est qu’un dispositif parmi d’autres. « EN 2021, ON A CREE LA DEMARCHE PACTE (PREVENIR, ALERTER, CONDUIRE, TRAITER) QUE L’ON A COCONSTRUIT AVEC NOTRE DRH, LA MEDECINE DU TRAVAIL, NOS REPRESENTANTS DU PERSONNEL ET LES REFERENTS SECURITE, retrace Aline Faessel. POUR LE P, LA PARTIE PREVENTIVE, NOUS AVONS DEPLOYE PLUSIEURS INITIATIVES. » Engie BtoC a notamment formé à la prévention des RPS tous ses managers en 2021, et le top management en 2023 avec l’organisme Santé du dirigeant. Aline Faessel a elle-même passé un diplôme universitaire en conseil prévention RPS et management de la QVCT pour « POUVOIR PROPOSER DES ACTIONS AVEC PLUS DE LEGITIMITE ».

En 2024, en plus des « capteurs terrain », Aline Faessel et son équipe ont créé un « SUPPORT QVCT SUR LES FONDAMENTAUX DES RPS » que les managers utilisent lors de leur quart d’heure sécurité. Un « COMITE DE SUIVI RPS » a également été mis en place, auquel participent la médecine du travail et la direction des ressources humaines (DRH). Dans les tuyaux aussi : une « CARTOGRAPHIE DES METIERS » . « ELLE VA NOUS PERMETTRE DE VOIR SI DANS TELLE OU TELLE DIRECTION, DES EQUIPES SONT EN SOUFFRANCE, A CAUSE PAR EXEMPLE D’UNE CHARGE DE TRAVAIL COMPLIQUEE SUR TELLE OU TELLE PERIODE, OU A CAUSE D’EVENTUELLES TENSIONS DANS UNE EQUIPE, traduit-elle. CELA NOUS PERMETTRA D’ADAPTER EN FONCTION NOTRE VIGILANCE ET NOTRE ACTION. »

La prévention des RPS est par ailleurs devenue une règle qui sauve. « AU SEIN D’ENGIE, LES RPS SONT TRAITES AU MEME NIVEAU QUE LE RISQUE ELECTRIQUE », illustre Aline Faessel, qui remercie l’appui de ses DRH qui ont « PORTE » le sujet RPS auprès de la direction. « C’EST PEUT-ETRE UN PEU PRESOMPTUEUX, MAIS J’AI CETTE CHANCE D’AVOIR CARTE BLANCHE, confie-t-elle. SI LES ACTIONS PROPOSEES SONT CONCRETES ET QUE LA DIRECTION VOIT L’INTERET, ON A LA POSSIBILITE DE LES DEPLOYER. » Des actions portées aussi, selon elle, par la médecine du travail et les représentants du personnel « QUI ONT UN ROLE CLEF DANS L’ORGANISATION ». « IL N’Y A PAS DE CONFLIT PARCE QUE C’EST DU GAGNANT-GAGNANT, explique-t-elle. C’EST DANS L’INTERET DE TOUT LE MONDE, HUMAINEMENT COMME ECONOMIQUEMENT. »

Matthieu Barry

[\[Sécurité, travail environnement\] L'actualité actuEL HSE : \[Bonne pratique\] Engie BtoC s'appuie sur des «capteurs terrain» pour prévenir les RPS](#)