

CHARTE

Wellbeing

Mai 2023

Nous sommes là pour vous. **ethias**

CHARTE

Wellbeing

Nous voulons, en tant qu'employeur, créer les conditions permettant aux collaborateurs de s'engager et de se responsabiliser, en veillant à promouvoir et prendre soin de leur sécurité, de leur santé physique et mentale, à prévenir les dangers et à détecter de manière aussi précoce que possible les difficultés et à offrir les accompagnements nécessaires pour les prévenir, les gérer, les dépasser en limitant les dommages et les impacts et en tirant tous les apprentissages possibles. Nous souhaitons également consacrer de l'attention au vécu du travail et à la sphère émotionnelle.

Au-delà des obligations légales (dont la loi sur le bien-être du 4/08/1996*) que nous respectons scrupuleusement, nous suivons les recommandations et bonnes pratiques issues du monde académique, des organisations officielles et des réseaux d'experts. Nous voulons agir préventivement et proactivement sur les impacts humains au travers de politiques de prévention, l'élaboration de procédures, d'outils, formations ainsi que le support, l'accompagnement et le soutien lors de la survenue de difficultés.

* et de l'ensemble du cadre juridique dont le Code du bien-être.

Vision

Chez Ethias, l'Humain est une valeur cardinale et nous partons du principe qu'en prenant soin de nos collaborateurs, nous prenons soin de l'entreprise et de ses clients.

Principes

Plus que jamais dans le monde actuel, le bien-être au travail est un enjeu stratégique tant au niveau de la responsabilité sociétale que dans la performance de l'entreprise. C'est pourquoi nous avons défini 10 principes qui guident nos actions, de manière cohérente avec notre stratégie à la fois RH et ESG :

1. Nous considérons **chaque collaborateur comme unique et précieux**, susceptible d'évoluer, de grandir, de prendre des responsabilités, de s'épanouir, de pouvoir se tromper, ... comme notre brand purpose nous y invite : « Ensemble, Osons être Humain »
2. Nous cherchons toujours à **atteindre des équilibres entre les besoins individuels, les besoins collectifs et organisationnels**, de manière dynamique afin de garantir non seulement le bien-être mais également l'engagement et la performance de nos collaborateurs.
3. Nous considérons que **le bien-être est une responsabilité partagée** par l'entreprise, l'ensemble des membres du CPPT (Comité pour la prévention et la protection au travail) et de la structure hiérarchique ainsi que de chaque collaborateur.
4. Nous reconnaissons **le droit à la déconnexion** (voire la charte spécifique à ce sujet)
5. Nous cultivons **un climat de confiance**, de sécurité tant physique que psychologique et encourageons chez l'ensemble de nos collègues une attitude d'ouverture, de tolérance, d'authenticité et de solidarité.
6. Nous considérons l'erreur comme une opportunité d'apprentissage, la maladie comme une opportunité de témoigner notre bienveillance, notre humanité et faire preuve de solidarité, le vieillissement comme une opportunité de mentoring, la diversité, comme une opportunité d'enrichissement mutuel, ...
7. Nous affirmons **notre tolérance o face aux comportements indésirables**, à la violence, au harcèlement moral, au harcèlement sexuel et à toutes les formes de discrimination.
8. Nous développons des politiques spécifiques en matière de **gestion à la fois préventive et proactive quant à l'absentéisme et la réintégration**.
9. **Nous promouvons activement la santé et le bien-être via des actions préventives**, l'information et la formation de l'ensemble de notre personnel (en matière de prévention des assuétudes, de vitalité, d'ergonomie et de résilience). Nous veillons également à la détection précoce des signaux de difficulté voire de problème et la recherche de solutions adaptées, à la fois créatives, innovantes et durables, en concertation avec l'ensemble des parties concernées.
10. Nous **monitorons** l'état des lieux en matière de bien-être et pilotons nos actions à l'aide de mesures à la fois qualitatives et quantitatives ; consolidées dans des tableaux de bords mis à jour de manière systématique et concertés avec l'ensemble des acteurs de la prévention.



Work

Intégrer le bien-être dans le design du travail

- Horaires flexibles et congés complémentaires
- Utilisation raisonnée des outils de communication et de la technologie au profit de la collaboration
- Autonomie dans la planification des horaires au sein des contact centers au lieu de pauses fixes

Workforce

Offrir un mélange adapté en matière de Compensation & Benefits, programmes et politiques qui soutiennent le bien-être des collaborateurs

- Désignation de personnes de confiance, Programme d'assistance aux employés et leur famille (EAP)
- Assurances multiples (Assurance maladie et invalidité complémentaire [CAMI], Affinity, Hospitalisation, possibilités de remboursement de frais de consultation psychologiques, activités motivationnelles et fêtes d'entreprise ...)
- Initiatives en matière de DE&I (Diversité, équité et inclusion) ; procédures de réintégration et politique globale de gestion préventive et proactive de l'absentéisme
- Plateforme de formation hard and soft skills (online & en présence)
- Trajets d'accompagnement des managers (Leadership), des jeunes talents (Young talent), des collègues en fin de carrière (PFC), ...

Workplace

Mettre à disposition des espaces de travail adaptés avec le bien-être des collaborateurs au centre

- Possibilités de Homeworking (pack matériel complet à disposition, possibilité d'accéder à du matériel de bureau ergonomique à prix négociés)
- Espaces de travail optimisés en fonction de l'activité (Quiet zones, « bubbles » de travail, ...) ; capteurs CO₂, matériel ergonomique, ...
- Mise à disposition gratuite de fruits et repas variés et équilibrés à prix démocratiques
- Amicale du personnel (sections sportives, offres culturelles, ...)

Notre contribution aux Sustainable Development Goals (SDG's)



Quelques actions mises en lumière...



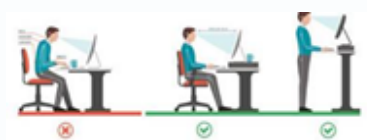
Disconnect to Connect



**Procédure de réintégration
Absentéisme
Campagne de sensibilisation des managers**



**Employee Assistance Program (Pulso)
Personnes de confiance**



Ergonomie du poste de travail

Nos KPI's:

Work

Meetings (Disconnect)

- Taux de 121 durant la No Meeting day
- Taux de meeting durant la No Meeting day
- Nbre meeting total/semaine

Employee Engagement Survey

- Taux de participation : (min. 75%)
- Taux d'engagement : (min. 75%)

Workforce

Taux d'absentéisme

- %CT, MT, LT Comparaison marché
- %CT, MT, LT Comparaison interne
- Bradford moyen
- Nul moyen

Réintégration

- Taux de succès via la réintégration Informelle après ITT (incapacité de travail temporaire) +1 mois (-3)
- Idem après ITT +3 mois (-6)
- Id. après ITT +6 mois (-12)
- Id. après ITT +12 mois
- Nbre de trajets formels
- Taux de succès de la réintégration via Trajet formel

Accidents du travail

- Nbre d'accidents du travail
- Nbre d'accident graves

Consultations psychosociales

- Nbre de dossiers informels introduits auprès des personnes de confiance
- Nbre de dossiers informels introduits auprès des CPAP (Conseiller en prévention pour les aspects psychosociaux) de COHEZIO
- Nbre de dossiers formels introduits auprès des CPAP de COHEZIO

EAP (Employee Assistance Program)

- Taux d'utilisation du service

Workplace

- Ratio de pers. site vs homeworking (taux d'occupation sur site)
- Nbre d'interpellations relatives à l'ergonomie
- Nbre de crédit temps